

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Variabel dan Desain Penelitian

1. Variabel penelitian

Variabel menurut Sugiyono (2014: 38) merupakan “atribut seseorang, atau obyek yang mempunyai variasi dan berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut. Variabel adalah fenomena yang bervariasi dalam bentuk, kualitas, kuantitas, mutu dan standar kemudian ditarik kesimpulannya”.

Dalam hal ini adalah “Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap Pelayanan prima (*Excellence Service*)”. Variabel Gaya kepemimpinan mempengaruhi variabel Pelayanan prima (*Excellence Service*). Apabila Gaya Kepemimpinan pada SPBU PT Filadelfia Berkat Abadi baik maka, Pelayanan prima (*Excellence service*) akan tercipta. Jadi gaya kepemimpinan yang baik menciptakan kualitas pelayanan prima bagi masyarakat.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Variabel (X) adalah variabel Gaya Kepemimpinan yang merupakan variabel independen atau bisa juga disebut sebagai variabel bebas dimana variabel ini yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen.
- 2) Variabel (Y) adalah variabel pelayanan prima (*Excellence service*) yang merupakan variabel dependen, dimana variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

2. Desain Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif, dimana peneliti menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap Pelayanan Prima (*Excellence Service*) pada SPBU PT Filadelfia Berkat Abadi.



Gambar 1 Desain Penelitian

Dimana : X (Gaya kepemimpinan)

Y (Pelayanan Prima)

B. Definisi oprasional

Definisi operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang digunakan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati. Definisi operasional merupakan semacam petunjuk pelaksanaan dalam mengukur suatu variabel. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Gaya Kepemimpinan

Gaya kepemimpinan adalah cara bekerja dan bertingkah laku pemimpin dalam membimbing para bawahannya untuk berbuat sesuatu. Gaya kepemimpinan merupakan sifat dan perilaku pemimpin yang diterapkan kepada bawahannya untuk membimbing bawahannya dalam melaksanakan pekerjaan. Robert House sebagaimana dikutip oleh Wirjana dan Supardo (2005, h.49), mengungkapkan bahwa seseorang pemimpin menggunakan suatu gaya kepemimpinan yang tergantung dari situasi:

- a. Kepemimpinan Direktif Pemimpin memberikan nasihat spesifik kepada kelompok dan memantapkan peraturan-peraturan pokok.
- b. Kepemimpinan Suportif Adanya hubungan yang baik antara pemimpin dengan kelompok dan memperlihatkan kepekaan terhadap kebutuhan anggota.
- c. Kepemimpinan Partisipatif Pemimpin mengambil keputusan berdasarkan konsultasi dengan kelompok, dan berbagi informasi dengan kelompok.
- d. Kepemimpinan Orientasi Prestasi Pemimpin menghadapkan anggota-anggota pada tujuan yang menantang, dan mendorong kinerja yang tinggi, sambil menunjukkan kepercayaan pada kemampuan kelompok.

2. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah “*Excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Menurut Johnston dan Clark, *excellence service* adalah sebuah bentuk layanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan menjawab masalah atau pertanyaan pelanggan. Singkatnya, *excellence service* adalah bentuk pelayanan ramah guna mencapai tujuan yakni rasa kepuasan konsumen.

Terdapat 6 unsur pokok dalam pelayanan prima terhadap konsumen yang dirumuskan oleh Barata (2004), yakni:

1) Attitude

Attitude adalah sikap saat menghadapi dan melayani konsumen.

2) Ability

Ability merupakan kemampuan kerja yang baik untuk menangani konsumen, seperti komunikasi efektif.

3) Attention

Attention adalah bentuk kepedulian terhadap kebutuhan, pertanyaan, hingga keluhan dari pelanggan.

4) Appearance

Appearance adalah penampilan yang mencerminkan kualitas serta kredibilitas pelayanan kepada konsumen.

5) Accountability

Accountability merupakan bentuk tanggung jawab yang diberikan kepada konsumen guna mengatasi keluhan, ketidakpuasan, atau masalah lain yang ditimbulkan.

6) Action

Action adalah tindakan nyata saat melayani konsumen.

Tabel 2
Variabel, indikator, item

Variabel	Indikator	Deskripsi	Item
Gaya Kepemimpinan (X)	Kepemimpinan Direktif Pemimpin	Memberikan nasihat spesifik kepada kelompok dan memantapkan peraturan-peraturan pokok.	<p>1. Pimpinan selalu memberikan nasihat secara spesifik kepada karyawan.</p> <p>2. Pimpinan tepat dalam memecahkan masalah.</p> <p>3. Pimpinan memberikan informasi dan pengetahuan yang berhubungan dengan pekerjaan.</p> <p>4. Pimpinan tegas dalam memberi tugas kepada karyawan.</p>
	Kepemimpinan Suportif	Adanya hubungan yang baik antara pemimpin dengan kelompok dan memperlihatkan kepekaan terhadap kebutuhan anggota.	<p>1. Pimpinan selalu ramah dan menjalin hubungan yang baik terhadap karyawan.</p> <p>2. Pimpinan peka dan peduli terhadap kebutuhan karyawan.</p> <p>3. Pimpinan bijak dalam memberi keputusan.</p> <p>4. Pimpinan hadir tepat waktu.</p>

	Kepemimpinan Partisipatif Pemimpin	Mengambil keputusan berdasarkan konsultasi dengan kelompok, dan berbagi informasi dengan kelompok.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pimpinan selalu meminta pendapat karyawan 2. Pimpinan selalu mendengarkan pendapat karyawan. 3. Ketika jam kerja, pimpinan selalu mengawasi karyawan. 4. Pimpinan selalu berada di lokasi.
	Kepemimpinan Orientasi Prestasi Pemimpin	Menghadapkan anggota-anggota pada tujuan yang menantang, dan mendorong kinerja yang tinggi, sambil menunjukkan kepercayaan pada kemampuan kelompok.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pimpinan mudah marah ketika pekerjaan karyawan tidak sesuai. 2. Pimpinan memberikan reward (hadiah, bonus) kepada karyawan yang kinerjanya baik. 3. Pimpinan pandai memberi motivasi.

Variabel	Indikator	Deskripsi	Item
Pelayanan Prima	<i>Attitude</i>	Sikap baik dalam menghadapi dan melayani konsumen.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan selalu tersenyum ketika melayani pelanggan. 2. Saya sabar menghadapi pelanggan.

<i>(Excellence Service)</i>			3. Saya peduli terhadap kebutuhan pelanggan.
	<i>Ability</i>	Kemampuan kerja yang baik untuk menangani konsumen, seperti komunikasi efektif.	1. Di area SPBU, Marka jalan jelas dan rapi. 2. Lingkungan area SPBU bersih, tertib, dan rapi.
	<i>Attention</i>	Bentuk kepedulian terhadap kebutuhan, pertanyaan, hingga keluhan dari pelanggan.	1. Karyawan menegur pelanggan ketika menggunakan telepon genggam di area SPBU 2. Karyawan menegur pelanggan ketika merokok di area SPBU
	<i>Appearance</i>	Penampilan yang mencerminkan kualitas serta kredibilitas pelayanan kepada konsumen.	1. Penampilan selalu rapi dan wangi. 2. Saya selalu tersenyum ketika bekerja dan melayani meskipun lelah.
	<i>Accountability</i>	Bentuk tanggungjawab yang diberikan kepada konsumen guna mengatasi keluhan, ketidakpuasan, atau masalah lain yang ditimbulkan.	1. Karyawan selalu datang tepat waktu. 2. Operator selalu standby di pulau pompa. 3. Saya bertanggung jawab jika ada kesalahan dalam transaksi dengan pelanggan.

			4. Saya tegas, jujur, teliti dan integritas yang tinggi terhadap pekerjaan.
	<i>Action</i>	Tindakan nyata saat melayani konsumen	1.Karyawan ramah dan komunikatif terhadap pelanggan. 2.Operator dan sekuriti lapangan bekerja sama dengan baik ketika menangani suatu hal yang berhubungan dengan pekerjaan di lapangan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Kata populasi amat populer untuk menyebutkan serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Menurut Sugiyono (2014: 80) “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan SPBU PT. Filadelfia Berkat Abadi Palangkaraya.

Tabel 3 Jumlah Karyawan

No.	Jabatan	Jumlah
1.	Manager	1
2.	Pengawas	1
3.	Administrasi	2
4.	Keuangan	2
5.	Operator	22
6.	Sekuriti	2
7.	Cleaning service	2
Total		32

Sumber: Struktur Organisasi SPBU PT Filadelfia Berkat Abadi

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel diharapkan dapat mewakili populasi sehingga harus diseleksi lebih dahulu agar dapat merefleksikan karakteristik yang ada (Sugiyono, 2014). Dalam sebuah penelitian tidak semua populasi dapat diteliti karena beberapa faktor diantaranya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu dan keterbatasan fasilitas lain yang mendukung penelitian, sehingga hanya sampel dari populasi saja yang akan diambil untuk diuji yang kemudian akan menghasilkan kesimpulan dari penelitian. Adapun penentuan jumlah sampel yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah dengan metode sensus berdasarkan pada ketentuan yang dikemukakan oleh Sugiyono (2002 : 01-03). Yang mengatakan bahwa : “sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Istilah lain dari sampel jenuh adalah sensus.” Metode penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling* metode sampel jenuh. Metode sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi

digunakan menjadi sampel biasanya kurang dari 30 sampel (Supriyanto dan Machfudz,2010:188). Sampel yang akan diambil adalah karyawan SPBU PT Filadelfia Berkat Abadi sebanyak 30 orang tanpa manajer dan pengawas.

D. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Metode observasi adalah pengamatan dan pencatatan dengan sistematis mengenai fenomena yang diselidiki. Observasi adalah pengujian secara intensional atau bertujuan sesuatu hal, khususnya untuk maksud pengumpulan data. Merupakan satu verbalisasi mengenai hal-hal yang diamati. Tujuan observasi atau pengamatan ialah mengerti ciri-ciri dan luasnya signifikansi dari interelasi elemen-elemen tingkah laku manusia pada fenomena sosial yang serba kompleks dalam pola-pola kultural tertentu.

b. Kuisioner

Dalam penelitian ini menggunakan metode skala sebagai pengumpulan data. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert, skala yang berisi pernyataan-pernyataan sikap (*attitude statement*), yaitu pernyataan mengenai objek sikap. Pernyataan sikap terdiri atas dua macam, yaitu pernyataan *favourable* (pernyataan yang berisi tentang hal yang positif dan mendukung objek sikap yang diungkap), dan *unfavourable* (pernyataan yang berisi hal yang negatif mengenai objek sikap, berisi kontra terhadap objek sikap yang diungkap).

Metode untuk mengukur variabel ini menggunakan skala Likert yaitu dengan memilih jawaban :

- a. Sangat tidak setuju (STS) = Nilai 1

- b. Tidak setuju (TS) = Nilai 2
 - a. Netral (N) = Nilai 3
 - b. Setuju (S) = Nilai 4
 - c. Sangat setuju (SS) = Nilai 5
- 1) Alternative jawaban ragu-ragu mempunyai arti ganda, bisa diartikan belum dapat memberikan jawaban, bisa juga diartikan netral.
 - 2) Tersedianya jawaban ditengah menimbulkan kecenderungan menjawab ditengah (*central tendency effect*), terutama bagi mereka yang ragu-ragu antara setuju dan tidak setuju.
 - 3) Penggunaan alternative jawaban dimaksudkan untuk melihat kecenderungan pendapat responden kearah setuju atau tidak setuju. Jika disediakan kategori jawaban tengah maka akan mengurangi banyak informasi yang akan didapat dari responden.

Dalam menjawab skala, subjek diminta untuk menyatakan kesetujuan atau ketidaksetujuan terhadap pernyataan yang diajukan. Untuk pernyataan *favourable* penilaian dimulai dari range angka 5 sampai 1, dan untuk pernyataan *unfavourable* penilaian dimulai dari range 1 sampai 5.

E. Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2011) uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Jadi validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuisisioner yang sudah dibuat itu apakah betul-betul dapat mengukur apa yang hendak kita ukur. Mengukur validitas dapat dilakukan dengan cara melakukan kolerasi bivariate antara masing-masing sektor indikator terhadap total skor

konstruk. Apabila kolerasi masing-masing indikator terhadap total skor konstruk menunjukkan hasil yang signifikan yaitu kurang dari 5%. Jadi dapat disimpulkan bahwa masing-masing indikator pertanyaan adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Selain mengukur uji validitas, peneliti juga mengukur uji reliabilitas. Uji reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan suatu konsistensi suatu alat pengukur didalam mengukur gejala. Semakin kecil kesalahan pengukuran maka reliabel alat pengukur. Sebaliknya, makin besar maka tidak reliabel alat pengukur tersebut. Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas dihitung dengan menggunakan *Cronbach Alpha* > 0,60 yang menunjukkan instrumen yang digunakan reliabel (Sugiyono, 2010).

3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel terikat dan variabel bebas atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak, model regresi yang baik adalah distribusi data normal. Deteksi normalitas dilakukan dengan melihat grafik *Normal Probability* (Ghozali, 2006). Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- a. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

F. Teknik Analisis Data

1. Analisis Stastik Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan dengan memberikan deskripsi atau gambaran tentang objek / variabel yang diteliti dengan menggunakan kuesioner penelitian yang diberikan kepada responden sehingga diperoleh data frekuensi, presentase dan rata-rata skor jawaban responden. Berdasarkan skor yang diperoleh kemudian di analisis guna mengungkapkan fenomena yang terdapat pada setiap variabel dengan persepsi responden (Sugiyono, 2014).

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk melihat adanya pengaruh gaya kepemimpinan terhadap pelayanan prima digunakan analisis regresi sederhana. Analisis regresi sederhana tersebut bertujuan untuk menduga seberapa besar pengaruh gaya kepemimpinan terhadap pelayanan prima pada SPBU PT. Filadelfia Berkat Abadi Palangkaraya. Untuk menganalisis data kedalam regresi sederhana tersebut digunakan software SPSS. Hasil dari olah data ini yang akan dikerjakan dalam pembahasan hasil, dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = a+b.x$$

Dimana :

Y = Pelayanan Prima

X= Gaya Kepemimpinan

a = konstanta (nilai Y apabila X = 0)

b = Koefisian regresi

3. Pengujian Hipotesis

Uji T

Menurut Basuki dan Nano (2017) uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terkait apakah

bermakna atau tidak. Sarwo (2013) menjelaskan langkah pengujian dilakukan sebagai berikut :

a. Membuat hipotesis

H_0 = artinya variable X tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

$H_a \neq 0$ artinya variabel X mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

b. Menghitung nilai Ttabel dengan ketentuan sebagai berikut :

1) Tingkat signifikan penelitian ($\alpha=0,05$) : $\frac{\alpha}{2} = 0,025$

2) Degree of freedom (DF) = (n-2)

3) Dengan ketentuan tersebut dapat menentukan nilai ttabel

c. Menentukan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis berdasarkan pada ketentuan yang ada.

1) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$: H_0 diterima dan H_a ditolak

2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$: H_0 ditolak dan H_a diterima

3) Jika $-t_{hitung} < -t_{tabel}$: H_0 ditolak dan H_a diterima

4) Jika $-t_{hitung} > -t_{tabel}$: H_0 diterima dan H_a ditolak

d. Membuat kesimpulan hasil.