

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan penelitian asosiatif kausal, yaitu penelitian yang digunakan untuk mengetahui hubungan sebab akibat (Umar, 2005). Sebab datanya kuantitatif, maka teknik analisis datanya menggunakan metode statistik. Data didapat dari hasil survei dimana dengan membagikan kuesioner kepada responden yang menjadi obyek penelitian. Hubungan sebab akibat dari penelitian ini adalah mengungkapkan pengaruh kepemimpinan yang terdiri dari gaya kepemimpinan dan fungsi kepemimpinan, serta komunikasi tertulis yang terdiri dari proses komunikasi dan arus komunikasi terhadap loyalitas karyawan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang berada di Jalan Mayjend Prof. Dr. Moestopo No.2 Surabaya.

#### **B. Identifikasi Variabel**

Identifikasi variabel disini untuk menjelaskan variabel-variabel yang akan digunakan untuk meneliti pengaruh gaya kepemimpinan dan komunikasi tertulis terhadap loyalitas karyawan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang berada di Jalan Mayjend Prof. Dr. Moestopo No.2 Surabaya. Maka dalam penelitian ini dapat dibagi menjadi tiga (3) jenis variabel, yaitu:

1) Variabel Bebas ( $X_1$ )

Variabel bebas merupakan variabel yang berdiri sendiri atau tidak dapat dipengaruhi variabel lain tetapi dapat mempengaruhi. Variabel bebas pada  $X_1$  penelitian ini adalah: Gaya Kepemimpinan.

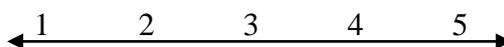
2) Variabel Bebas ( $X_2$ )

Variabel bebas merupakan variabel yang berdiri sendiri atau tidak dapat dipengaruhi variabel lain tetapi dapat mempengaruhi. Variabel bebas pada  $X_2$  penelitian ini adalah: Komunikasi Tertulis .

## 3) Variabel Terikat (Y)

Variabel terikat merupakan variabel yang tidak berdiri sendiri atau dapat dipengaruhi variabel lain tetapi tidak dapat mempengaruhi. Variabel terikat dalam penelitian ini yakni Loyalitas Karyawan.

Skala penilaian yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Supriyanto (2009) mengatakan bahwa skala *likert* adalah skala untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial termasuk bidang bisnis. Penentuan skor semua variabel yang diukur dengan skala *likert* dalam penelitian ini dengan tingkatan sebagai berikut:



(Supriyanto, 2009)

Keterangan :

Sangat Setuju (SS) = Skor 5

Setuju (S) = Skor 4

Ragu-Ragu (R) = Skor 3

Tidak Setuju (TS) = Skor 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = Skor 1

### C. Definisi Operasional

Berdasarkan dari identifikasi variabel dan model analisis yang akan dilakukan, maka untuk membatasi permasalahan yang ada dengan variabel bebas tersebut di atas dapat didefinisikan sebagai berikut:

#### 1. Gaya Kepemimpinan ( $X_1$ )

Indikator gaya kepemimpinan yang digunakan:

- Bawahan sebagai pelaksana
- Pemimpin paling berkuasa
- Pengarahan dengan intruksi
- Bawahan berpartisipasi
- Keputusan tetap
- Manajemen terbuka
- Menyerahkan tanggung jawab pada bawahan
- Memberi kebebasan pada bawahan

## 2. Komunikasi Tertulis ( $X_2$ )

Indikator komunikasi tertulis yang digunakan:

- Komunikasi sebagai proses
- Komunikasi upaya disengaja
- Komunikasi kerjasama
- Komunikasi simbolis
- Komunikasi memberi dan menerima
- Komunikasi ruang dan waktu

## 3. Loyalitas Karyawan (Y)

Indikator loyalitas karyawan yang digunakan:

- Ketaatan dan kepatuhan
- Tanggung jawab
- Pengabdian
- Kejujuran

Skala pengukuran setiap variabel yang digunakan adalah Skala *Likert* dengan bobot nilai 1 (Sangat Tidak Setuju), nilai 2 (Tidak Setuju), nilai 3 (Ragu-Ragu), nilai 4 (Setuju), dan nilai 5 (Sangat Setuju).

### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan mengadakan riset langsung ke objek penelitian dengan:

1. Kuesioner, yang dibagikan kepada 70 responden karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang berada di Jalan Mayjend Prof. Dr. Moestopo

No.2 Surabaya yakni pada bagian tata usaha, sekretaris perusahaan, humas, hukum, pemakaian air, dan lain-lain.

Sebelum instrument disebar kepada responden dalam penelitian ini, maka perlu di uji cobakan (*try out*) kepada responden di luar sampel. Setelah itu di uji validitas dan reliabilitas instrument tersebut. Bila belum valid atau reliable perlu dilakukan perbaikan-perbaikan. Setelah itu instrument disebar kepada responden yang sebenarnya.

a. Uji Validitas

Instrumen penelitian diuji coba dengan tujuan untuk mengetahui apakah instrumen telah memenuhi persyaratan dilihat dari segi kesahihan atau validitas maupun dari keterandalan/ reabilitasnya. Sugiyono (2010) mendefinisikan bahwa: “valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur”.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk angket. Instrumen yang *reliable* berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2008).

2. Dokumentasi, dokumen tersebut diperoleh dari PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang berada di Jalan Mayjend Prof. Dr. Moestopo No.2 Surabaya

berupa sejarah singkat berdirinya perusahaan, struktur organisasi perusahaan, serta visi dan misi PDAM.

#### **E. Jenis Sumber Data**

Adapun jenis sumber data dalam penelitian ini menggunakan:

##### **1. Data Primer**

Dalam penelitian ini jenis data yang dikumpulkan adalah data primer diperoleh dari konsumen atau responden dengan menyebarkan kuesioner kepada karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang berada di Jalan Mayjend Prof. Dr. Moestopo No.2 Surabaya.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder dalam penelitian ini tetap dibutuhkan untuk tujuan mendiskripsikan sejarah berdirinya perusahaan, strukturisasi organisasi, dan data-data yang diperlukan peneliti serta sejumlah karyawan yang bekerja di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang berada di Jalan Mayjend Prof. Dr. Moestopo No.2 Surabaya.

#### **F. Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang berada di Jalan Mayjend Prof. Dr. Moestopo No.2 Surabaya.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* yaitu dalam memilih sampel, peneliti tidak mempunyai pertimbangan lain kecuali berdasarkan kemudahan saja. Seseorang diambil sebagai sampel karena kebetulan orang tadi ada di situ atau kebetulan dia mengenal orang tersebut. (Fatihudin, 2015).

. Alasan mengambil teknik tersebut adalah dikarenakan banyak jumlah karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yang berada di Jalan Mayjend Prof. Dr. Moestopo No.2 Surabaya yang tidak bisa dipilah satu persatu. Kriteria pengambilan sampel adalah karyawan tetap dan bekerja minimal 2 tahun di PDAM Surya Sembada Mayjend Prof. Dr. Moestopo No.2 Surabaya dengan jumlah 70 responden.

#### **G. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data**

Untuk menguji instrumen penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

Pengolahan dan Analisis Data yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu Gaya Kepemimpinan ( $X_1$ ) dan Komunikasi Tertulis ( $X_2$ ) terhadap variabel terikat yaitu Loyalitas Karyawan ( $Y$ ). Analisis data dalam penelitian ini dengan menggunakan sebagai berikut:

Menggunakan Analisis Regresi Linier Berganda dimana yang menjadi pengujian adalah Uji Validitas dan Reabilitas, dan Metode Regresi dengan pengujian yaitu : Uji Asumsi Klasik Uji F, dan Uji Parsial T.

Regresi bertujuan untuk menguji pengaruh antara satu variabel terhadap variabel lain. Variabel yang dipengaruhi disebut variabel terikat atau respon, sedangkan variabel yang mempengaruhi disebut variabel bebas.

### **1. Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis Linier Berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (independen) yaitu Gaya Kepemimpinan ( $X_1$ ) dan Komunikasi Tertulis ( $X_2$ ) terhadap variabel terikat yaitu Loyalitas Karyawan ( $Y$ ). Model hubungan dua variabel kuantitatif dapat ditetapkan melalui persamaan regresi berganda yang modelnya diberikan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

$a$  = Konstanta

$Y$  = Loyalitas Karyawan

$X_1$  = Gaya Kepemimpinan

$X_2$  = Komunikasi Tertulis

$b_1 b_2$  = Koefisien regresi

### **2. Uji koefisien determinasi ( $R^2$ )**

Nilai koefisien determinasi  $R^2$  pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel independen. Nilai koefisien determinasi adalah 0 dan 1 (Ghozali, 2013). Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas.

### 3. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk mengetahui kondisi data yang ada agar dapat menentukan model analisis yang tepat. Data yang digunakan sebagai model regresi berganda dalam menguji hipotesis haruslah menghindari kemungkinan terjadinya penyimpangan asumsi klasik.

#### a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent variable*). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dalam regresi dapat dilihat dari (1) Nilai *Tolerance* dan lawannya (2) *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya.

*Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena  $VIF = 1/Tolerance$ ). Nilai *Cutoff* yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai *tolerance*  $< 0,10$  atau sama dengan nilai  $VIF > 10$  (Ghozali, 2006). Dan jika nilainya *tolerance*  $> 0,10$  atau sama dengan nilai  $VIF < 10$  maka tidak terjadi multikolinearitas.

#### b. Uji Normalitas

Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan untuk menguji kenormalan distribusi residual. Uji normalitas pada penelitian ini telah dilakukan dengan uji Statistik yang dalam penelitian ini menggunakan uji statistik *non parametric Kolmogorov-Sminornov* (K-S). Jika nilai probabilitas *Kolmogorov-Sminornov* lebih kecil dari 0,05 maka residual tersebut tidak berdistribusi normal, dan jika probabilitas lebih besar dari 0,05 maka residual tersebut berdistribusi normal. Cara lain, yaitu dengan melihat penyebaran data (titik) pada suatu sumbu diagonal dari grafik normal *Probability Plot* (P-P Plot). Jika residual menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Selanjutnya dapat juga dilihat dari grafik histogramnya, Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residu suatu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2013).

Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya).

#### 4. Uji F dan Uji T

Uji f atau uji koefisien regresi secara serentak (simultan), yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah, apakah pengaruhnya signifikan.

Pengujian ini dilakukan dengan menentukan  $F_{hitung}$  yang diperoleh dari hasil oleh SPSS, kemudian menentukan  $F_{tabel}$  berdasarkan  $df_1$  ( $k-1$ ) dan  $df_2$  ( $n-k$ ) pada tabel output kemudian mencari pada F dengan signifikansi 0,05 ( $\alpha=5\%$ ).

Uji Parsial (Uji T) untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan. Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dengan rumus  $df=n-k-1$ . Individu digunakan untuk melihat apakah seluruh variabel.