

BAB III

METODE PENELITIAN

A. DESAIN PENELITIAN

Studi penelitian ini dilakukan hanya dalam satu waktu pengumpulan data maka termasuk dalam penelitian *cross sectional* (Sekaran, 2017). Pengambilan data menggunakan sebaran kuesioner offline. Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu, yang merupakan karyawan frontline hotel bintang lima, empat, dan tiga di Solo Raya.

B. METODE PENGUMPULAN DATA

1. Populasi

Populasi merupakan semua objek yang diteliti baik berupa kelompok orang, kejadian, atau hal-hal menarik dimana peneliti ingin membuat opini berdasarkan statistik sampel (Sekaran, 2017). Pada penelitian ini yang merupakan populasi adalah karyawan frontline hotel bintang lima, empat, dan tiga di Solo Raya. Berdasarkan data BPS kota Surakarta tahun 2019 bahwa jumlah hotel bintang 3 yaitu 17 hotel, bintang 4 sebanyak 7 hotel, dan bintang 5 sebanyak 4 hotel. Adapun untuk hotel yang dipilih, berdasarkan pada hotel yang memberikan izin saja yaitu untuk bintang tiga terdiri dari hotel De Solo Boutique, Horison Inn, Asia, Indah Palace, Parangraja, Amarelo, Grand Suites, Loji, Rumah Turi, Roemahkoe, Solo Tiara, Loji, Zaen Syariah, Ommaya, Grand Laguna, Amaris, Margangsa, Multazam, Just Inn, The Nyaman dan Swiss-Belinn Saripetejo. Hotel bintang empat terdiri dari Hotel Adhiwangsa, Lor Inn Syariah dan The Sunan, serta untuk hotel bintang lima terdiri dari hotel Kusuma Sahid dan Lor Inn. Secara keseluruhan jumlah populasinya sebesar 350 karyawan *frontline*.

commit to user

2. Sampel

Sampel merupakan subkelompok atau sebagian dari populasi (Sekaran, 2017). Menurut Hair *et al.* (2014), besarnya sampel bila terlalu besar akan menyulitkan untuk mendapat model yang cocok, dan disarankan ukuran sampel yang sesuai antara 100-200 responden agar dapat digunakan estimasi interpretasi dengan *Structural Equation Model*(SEM). Untuk itu jumlah sampel akan ditentukan berdasarkan hasil sampel minimum untuk SEM menurut Hair *et al.* (2014). Ukuran sampel minimum = jumlah indikator dikali 5. Berdasarkan batasan tersebut, maka perhitungan sampel minimum adalah $33 \times 5 = 165$. Penelitian ini menggunakan ukuran sampel minimal, yakni 165 sampel karyawan *frontline* hotel bintang lima, empat, dan tiga di Solo Raya. Namun, dikarenakan penelitian ini dilakukan pada saat pandemi *covid* sehingga banyak karyawan hotel yang dirumahkan maka sampel yang digunakan sebanyak 155 sampel.

3. Teknik pengambilan sampel

Teknik pengambilan sampel adalah suatu proses memilih sejumlah elemen yang tepat dari populasi, sehingga studi terhadap sampel dan pemahaman tentang sifat atau karakteristiknya dapat membantu kita dalam mengeneralisasikan sifat atau karakteristiknya pada elemen populasi (Sekaran, 2017). Penelitian yang dilakukan ini tidak diizinkan oleh pihak hotel untuk memberikan kuesioner secara langsung kepada responden, dengan hal ini maka penyebaran kuesioner akan difasilitasi oleh pihak hotel.

Berdasarkan keterbatasan yang ada maka teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *convenience sampling*. *Convenience sampling* yaitu sampel terdiri dari orang-orang yang

tersedia dan bersedia untuk menjawab pertanyaan (Ferdinand, 2014:180). Penelitian ini dilakukan dengan *convenience sampling* karena dalam pengambilan data akan lebih cepat dan murah (Sekaran, 2017). Teknik *convenience sampling* dipilih karena penelitian ini difasilitasi oleh pihak hotel dalam penyebarannya dan peneliti tidak diperbolehkan secara langsung menyebarkan ke responden. Teknik sampling pada penelitian ini dilakukan dengan menentukan terlebih dahulu hotel mana saja yang mengizinkan untuk membuka kesempatan dalam pengambilan sampel karyawan frontliner, kemudian kuesioner diberikan kepada manajer sumberdaya manusia untuk dibagikan kepada karyawan frontliner yang tersedia dan bersedia untuk dimintai pendapat seputar penelitian terkait.

Peneliti awalnya mendatangi dan memasukkan surat ijin penelitian ke berbagai hotel di Solo Raya sebanyak 56 hotel antara lain hotel Lorin Solo hotel, Kusuma Sahid Prince hotel, hotel Alana, hotel Alila, Fave hotel, Solo Paragon hotel, hotel Best Western Premier, hotel Adhiwangsa & Convention Hall, hotel Syariah Solo, hotel Solia, hotel Aston, hotel Harrispop, hotel Solia Zigna, hotel The Sunan, hotel Sahid Jaya, Swiss-bell hotel, hotel Syariah Arini, Ramanda Suites hotel, hotel Loji, hotel De Solo Boutique, hotel Sarila, hotel Red Planet, hotel Megaland, Horison Inn hotel, hotel Brothers, hotel Agas, hotel Dana, hotel Baron, hotel Lampion, Grand Sae hotel, hotel Brani, hotel Slamet Riyadi Palace, hotel Asia, hotel Indah Palace, hotel The Nyaman, hotel Pose in, hotel Edelweis, Zaen hotel Syariah, hotel Parangraja, hotel Amarelo, hotel Grand Suites, hotel Rumah Turi, hotel Roemahkoe Heritage, hotel Solo Tiara, hotel Tosan, hotel Malioboro Inn, hotel Grand Orchid, hotel Zaen Syariah, hotel Ommaya, hotel Grand Laguna, hotel Amaris, hotel Front One

Airport, hotel The Margangsa, hotel Multazam, hotel Just Inn, dan hotel Swiss-Belinn Saripetojo. Namun hotel yang memberi ijin untuk menerima dan bersedia menjadi objek penelitian hanya sebanyak 26 hotel antara lain seperti hotel Lorin Solo hotel, Kusuma Sahid Prince hotel, hotel Adhiwangsa & Convention Hall, hotel Syariah Solo, hotel The Sunan, hotel Loji, hotel De Solo Boutique, Horison Inn hotel, hotel Asia, hotel Indah Palace, hotel The Nyaman, hotel Parangraja, hotel Amarelo, hotel Grand Suites, hotel Rumah Turi, hotel Roemahkoe Heritage, hotel Solo Tiara, hotel Zaen Syariah, hotel Ommaya, hotel Grand Laguna, hotel Amaris, hotel Front One Airport, hotel The Margangsa, hotel Multazam, hotel Just Inn, dan hotel Swiss-Belinn Saripetojo.

C. DEFINISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN VARIABEL

Penelitian ini terdiri dari variabel independen, variabel dependen dan variabel mediasi.

1. Variabel Penelitian :

- a. Variabel independen (X) : Kepemimpinan otentik.
- b. Variabel dependen (Y) : Kualitas layanan dan *OCB*.
- c. Variabel mediasi (Z) : Kepercayaan pada pemimpin.

Penelitian ini menggunakan skala *likert* dalam mengukur setiap item pada variabel kepemimpinan otentik, kepercayaan pada pemimpin, *OCB*, dan kualitas layanan. Menurut Sekaran (2017), skala *likert* adalah skala pengukuran yang dirancang untuk menelaah seberapa kuat subjek menyetujui pertanyaan. Lima skala likert pada variabel, yaitu :

- | | |
|--------------------------|--------|
| a) Jawaban sangat setuju | skor 5 |
| b) Jawaban setuju | skor 4 |
| c) Jawaban netral | skor 3 |

d) Jawaban tidak setuju skor 2

e) Jawaban sangat tidak setuju skor 1

Tabel III.1
Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Jumlah Item	Skala
1.	Kepemimpinan Otentik	Kepemimpinan otentik adalah kemampuan seseorang yang tidak dibuat-buat atau asli untuk mempengaruhi karyawan dalam mencapai tujuan dan situasi tertentu.	Pemahaman diri (<i>Self awareness</i>)	4	Likert
			Transparansi hubungan (<i>Relational transparency</i>)	4	Likert
			Pengelolaan yang seimbang (<i>Balanced processing</i>)	4	Likert
			Moral yang diinternalisasi (<i>Internalized moral perspective</i>)	4	Likert
2.	Kepercayaan pada Pemimpin	Kepercayaan pada pemimpin adalah keyakinan pegawai pada seorang pemimpin bahwa pemimpin tersebut mampu bertindak bijaksana demi kepentingan orang-orang yang dipimpinnya.	Kepercayaan pada pemimpin (<i>Trust In Leaders</i>)	6	Likert
3.	OCB	OCB adalah perilaku individu bersifat bebas dan sukarela, yang secara keseluruhan mendorong dan mempengaruhi efektivitas fungsi organisasi.	OCB	6	Likert
4.	Kualitas Layanan	Kualitas layanan adalah kesesuaian antara keinginan pelanggan dengan pemenuhan kebutuhan yang diberikan serta seberapa tepat penyampaian dalam mengimbangi harapan pelanggan.	Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	5	Likert

2. Definisi Operasional dan Pengukuran

a. Kepemimpinan otentik.

Kepemimpinan otentik diukur menggunakan enam belas item yang dikembangkan oleh Walumbwa *et al.* (2008).

b. Kepercayaan pada pemimpin.

Kepercayaan pada pemimpin diukur menggunakan skala enam item McAllister (1995).

c. OCB yang berorientasi pelanggan.

OCB yang berorientasi pelanggan diukur menggunakan enam item skala yang diadaptasi dari skala Dimitriades (2007).

d. Kualitas Layanan Karyawan.

Kualitas layanan karyawan diukur menggunakan skala enam item yang diadopsi dari penelitian Ling *et al.* (2016,2017).

D. INSTRUMEN PENELITIAN

Instrumen penelitian pada penelitian ini menggunakan kuesioner yang mengacu pada artikel utama yang digunakan.

E. SUMBER DATA

1. **Data Primer** merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti dengan cara mengumpulkan informasi dan sumber data terkait variabel penelitian untuk tujuan penelitian (Sekaran, 2017). Data primer pada penelitian ini diperoleh dengan memberikan kuesioner kepada departemen sumberdaya manusia di hotel bintang lima, empat, dan tiga di Solo Raya yang kemudian disebarkan kepada karyawan *frontline*, lalu diisi oleh responden.

2. **Data Sekunder** merupakan data yang mengacu pada informasi yang didapatkan dari sumber-sumber yang sudah ada (Sekaran, 2017). Data sekunder pada penelitian ini menggunakan data-data

commit to user

dari berbagai sumber literature yang berkaitan dengan topik penelitian termasuk data yang didapat secara langsung dari departemen sumber daya manusia maupun dari *website* hotel bintang lima, empat, dan tiga di Solo Raya, serta *website* BPS kota Surakarta tahun 2019.

F. METODE PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner. “Kuesioner adalah serangkaian pertanyaan tertulis yang diformulasikan untuk mencatat jawaban responden” (Sekaran, 2017). Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur setiap dimensi yang diteliti dan bagaimana hubungan dimensi satu dengan yang lain. Pengumpulan data penelitian ini menggunakan sebaran kuesioner *offline*.

G. METODE ANALISIS

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi empiris atas data yang dikumpulkan dalam suatu penelitian (Ferdinand, 2014:229).

2. Uji Instrumen

a. Uji Model Pengukuran (*Outer Model*)

1) Uji Validitas

Uji validitas menggunakan *outer model* (model pengukuran). Semakin tinggi validitas hasil pengukuran maka semakin tinggi pengukuran mengenai sasaran (Sekaran & Bougie, 2017). *Convergent validity* dan *discriminat validity* digunakan dalam uji validitas. *Convergent validity* dievaluasi menggunakan nilai *outer*

commit to user

loading dan *average variance extracted (AVE)*. Aturan umum nilai standar *outer loading* harus minimal 0.708. Tetapi kebanyakan kasus 0.70 dianggap dekat dengan 0.708 sehingga dapat diterima (Hair Jr, Hult, Ringle, & Sarstedt, 2017). Nilai *outer loading* di atas nilai ambang 0.70 menunjukkan tingkat keandalan indikator/*reliability* yang memadai. Nilai *AVE* di atas level minimum yang disyaratkan 0.50 maka dianggap memiliki tingkat validitas konvergen yang tinggi. *Discriminant validity* adalah sejauh mana konstruk benar-benar berbeda dari konstruksi lain menurut standar empiris (Hair et al. 2017). Dengan demikian menetapkan validitas diskriminan menyiratkan bahwa konstruk itu unik dan menangkap fenomena yang tidak diwakili oleh konstruk lain dalam model.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menggunakan *outer model* (model pengukuran) Uji reliabilitas dievaluasi menggunakan nilai *Cronbach's Alpha* dan nilai *composite reliability*. Reliabilitas merupakan pengukuran yang menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (kesalahan) dan karena itu menjamin konsistensi pengukuran disepanjang waktu diberbagai poin pada instrument tersebut (Sekaran & Bougie, 2017). Dalam uji reliabilitas, yang menjadi acuan *Cronbach's Alpha* dari Tabel *reliability statistics*. *Cronbach's Alpha* menunjukkan seberapa reliabelnya atau seberapa dapat dipercayanya suatu item. Jika nilai *Cronbach's Alpha* >0.90 dianggap pada level reliabilitas sempurna, nilai *Cronbach's Alpha* antara 0.70-0.90 maka dianggap pada level reliabilitas tinggi,

sedangkan *Cronbach's Alpha* dengan nilai 0.50-0.70 dianggap pada level moderat, dan nilai *Cronbach's Alpha* <0.50 dianggap masuk pada level reliabilitas rendah. Hair Jr, Hult, Ringle, & Sarstedt (2017) mengemukakan nilai *composite reliability* harus lebih tinggi dari 0.70.

b. Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Dalam menguji model struktural dengan metode PLS dapat dengan melihat nilai *R-Square* untuk setiap variabel endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Perubahan nilai *R-Square* dapat dijadikan sebagai acuan untuk menjelaskan pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen. Nilai *R-Square* dapat disimpulkan apakah model tersebut kuat, moderat, atau lemah. (Ghozali dan Latan, 2015:79)

3. Uji Hipotesis

Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan program *Partial Least Square* (PLS) untuk uji hipotesis. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan nilai *p-value* dan *t-statistics*. Nilai *p-value* <0,05 dianggap signifikan dan >0.05 dianggap tidak signifikan. Nilai *t-statistics* menggunakan 5%=1,96. Pengujian mediasi menggunakan bootstrap dalam PLS-SEM. Terdapat tiga tipe mediasi menurut Hair *et al.* (2017) yaitu mediasi parsial (kompetitif), mediasi parsial (komplementer), dan pengaruh tidak langsung-hanya mediasi.