

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2019). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh dari Total Quality Management (TQM), servant leadership, dan komitmen organisasi sebagai variabel independen terhadap kinerja organisasi sebagai variabel dependen.

#### **3.2 Definisi Operasional Variabel**

Penelitian ini berjudul Pengaruh *Total Quality Management (TQM)*, *Servant Leadership*, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi, yang memiliki empat variabel. Variabel independen pada penelitian ini adalah *Total Quality Management (TQM)*, *servant leadership*, dan komitmen organisasi. Variabel dependen pada penelitian ini adalah kinerja organisasi. Untuk menentukan indikator, ukuran serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian maka diperlukan operasional variabel, sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar sesuai dengan judul penelitian. Pembahasan variabel, definisi variabel, dan skala masing-masing variabel dalam tabel berikut:

**Tabel 3. 1**  
**Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Variabel</b>		<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
<i>Total Quality Management (TQM)</i>	<p><i>Total Quality Management (TQM)</i> adalah suatu sistem yang dikembangkan menjadi sebuah pendekatan dalam menjalankan kegiatan operasional usaha guna memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses, dan lingkungannya berdasarkan konsep kualitas, <i>teamwork</i>, produktivitas, pengertian, dan kepuasan pelanggan.</p> <p>(Tjiptono, 1998)</p>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fokus pada pelanggan</li> <li>2. Obsesi terhadap kualitas</li> <li>3. Pendekatan ilmiah</li> <li>4. Komitmen jangka panjang</li> <li>5. Kerjasama tim</li> <li>6. Perbaikan sistem secara berkesinambungan</li> <li>7. Pendidikan dan pelatihan</li> <li>8. Kebebasan yang terkendali</li> <li>9. Kesatuan tujuan</li> <li>10. Adanya keterlibatan dan pemberdayaan karyawan</li> </ol> <p>(Nasution, 2001)</p>	Ordinal
<i>Servant Leadership</i>	<p><i>Servant leadership</i> adalah seorang pemimpin yang mengutamakan pelayanan, dimulai dengan perasaan alami seseorang yang</p>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Empowerment</i></li> <li>2. <i>Accountability</i></li> <li>3. <i>Standing Back</i></li> <li>4. <i>Humility</i></li> <li>5. <i>Authenticity</i></li> <li>6. <i>Courage</i></li> <li>7. <i>Interpersonal Acceptance</i></li> <li>8. <i>Stewardship</i></li> </ol>	Ordinal

	ingin melayani dan untuk mendahulukan pelayanan.  (Spears, 2002)		(Muller et al, 2018)	
Komitmen Organisasi	Komitmen organisasi merupakan sejauh mana seorang karyawan mengidentifikasi organisasinya serta tujuan yang ada di dalamnya dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.  (Robbins & Judge, 2015)	<i>Affective Commitment</i>  (Robbins dan Judge, 2015)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Makna organisasi</li> <li>2. Permasalahan organisasi</li> <li>3. Rasa kekeluargaan</li> </ol> (Pratama, 2016)	Ordinal
		<i>Continuance Commitment</i>  (Robbins dan Judge, 2015)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kebutuhan gaji</li> <li>2. Keuntungan</li> <li>3. Sulit mendapatkan pekerjaan</li> </ol> (Pratama, 2016)	
		<i>Normative Commitment</i>  (Robbins dan Judge, 2015)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Etika keorganisasian</li> <li>2. Kesetiaan organisasi</li> <li>3. Kewajiban moral</li> </ol> (Pratama, 2016)	
Kinerja Organisasi	Kinerja organisasi didefinisikan sebagai pencapaian organisasi terhadap tujuan yang telah ditetapkan dalam misinya dengan menghabiskan tingkat sumber daya organisasi yang dapat diterima, guna	Perspektif Keuangan  (Kaplan dan Norton, 1992)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pertumbuhan (<i>Growth</i>)</li> <li>2. Bertahanan (<i>Sustain</i>)</li> <li>3. Memanen (<i>Harvest</i>)</li> </ol> (Kaplan dan Norton, 1992)	Ordinal
		Perspektif Pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pangsa pasar</li> <li>2. Retensi pelanggan</li> <li>3. Akuisisi pelanggan</li> <li>4. Kepuasan pelanggan</li> </ol>	

	mencapai tujuan kelangsungan hidup jangka panjang dan kelangsungan hidup organisasi. (Lusthaus, 2002)	(Kaplan dan Norton, 1992)	5. Profitabilitas pelanggan (Kaplan dan Norton, 1992)
		Perspektif Proses Bisnis internal  (Kaplan dan Norton, 1992)	1. Inovasi 2. Operasi 3. Pelayanan purna jual  (Kaplan dan Norton, 1992)
		Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan  (Kaplan dan Norton, 1992)	1. Kemampuan pekerja 2. Kemampuan sistem informasi 3. Motivasi, pemberdayaan, dan keselarasan  (Kaplan dan Norton, 1992)

Sumber : Dari berbagai peneliti, 2023

### 3.3 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah rumah sakit yang berada di Kota Serang, Kota Cilegon, dan Kabupaten Serang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *purposive sampling*. Oleh karena itu, sampel yang dipilih sengaja ditentukan berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk mendapatkan sampel yang *representative*. Kriteria pemilihan sampel dalam penelitian ini yang diajukan sebagai berikut:

1. Rumah sakit dengan kriteria tipe B dan tipe C (Ditjen Yankes, 2021)
2. Berada di Kota Serang, Kota Cilegon, dan Kabupaten Serang
3. Rumah sakit yang berdiri minimal 2 tahun

Dengan unit analisis/responden sebagai berikut:

1. *Middle management* dan Pengurus Komite Mutu dan Keselamatan Pasien (KMKP)
2. Sudah bekerja minimal 1 tahun
3. Pendidikan terakhir minimal D3

### **3.4 Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner yang di berikan kepada responden secara langsung dan melalui kuesioner online (*google form*).

### **3.5 Metode Pengumpulan Data**

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, peneliti menggunakan dua metode pengumpula data, yaitu :

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Teknik pengumpulan data dengan mencari dan mengumpulkan data dari literatur yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti yaitu dengan cara mengumpulkan bahan-bahan berupa teori-teori yang diperoleh melalui jurnal-jurnal ilmiah, buku-buku atau skripsi terdahulu, dengan maksud untuk melengkapi data primer yang ada di lapangan.

2. Studi Lapangan (*Field Research*)

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pernyataan

tertulis yang akan di jawab oleh responden, biasanya dalam alternatif yang didefinisikan dengan jelas. Kuosioner disebarkan langsung oleh peneliti ke tempat penelitian, dan diisi oleh responden dari *middle management* dan pengurus komite mutu.

Skala yang digunakan dalam penyebaran kuisioner ini menggunakan skala ordinal yang disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 3. 2**  
**Skala Ordinal**

Alternatif	Bobot Nilai
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Ragu-Ragu	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

### 3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis regresi linear melalui pengujian statistik menggunakan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 25.

#### 3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan variabel-variabel dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2019) statistik deskriptif adalah statistik untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Dalam penelitian ini statistik deskriptif

memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai minimum, maksimum, rata-rata (*mean*), dan standar deviasi.

### 3.6.2 Uji Kualitas Data

Untuk melakukan uji kualitas data atas dasar primer ini, maka peneliti melakukan uji validitas dan uji reliabilitas, yang dijelaskan sebagai berikut :

#### 3.6.2.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas menggunakan program SPSS versi 25 dengan metode koefisien korelasi *product momen* dari Karl Pearson. Instrumen dikatakan valid apabila memperoleh nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka data atau item tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2018).

#### 3.6.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian kehandalan, keakuratan dan konsistensi yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil relatif sama. Uji reliabilitas menggunakan metode *cronbach alpha*. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha*  $>$  0,70 (Ghozali, 2018).

### 3.6.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui apakah model penelitian telah memenuhi asumsi-asumsi yang dipersyaratkan. Uji asumsi klasik meliputi : uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

#### 3.6.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, nilai residual mempunyai distribusi normal. Jika distribusi dari nilai-nilai residual tersebut tidak dianggap berdistribusi normal, maka dikatakan ada masalah terhadap asumsi normalitas. Uji Normalitas menggunakan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov*. Jika nilai *Asymptotic (2-tailed) > alpha (0.05)*, maka data dinyatakan berdistribusi normal. Analisis grafik yang digunakan pada penelitian ini yaitu grafik normal plot dengan dasar pengambilan keputusan yaitu :

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan penyebarannya mengikuti garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model tidak memenuhi asumsi normal (Ghozali, 2018).

### 3.6.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen (Santoso, 2010). Menurut Ghazali (2011) untuk mengetahui variabel tersebut tidak ada multikolinieritas, dapat diketahui dengan melihat nilai korelasi dan nilai *tolerance* atau VIF (*Variance Inflation Factor*) sebagai berikut:

- 1) Nilai *tolerance*  $\leq 0,10$  atau  $VIF \geq 10$  = terjadi multikolinieritas
- 2) Nilai *tolerance*  $\geq 0,10$  atau  $VIF \leq 10$  = tidak terjadi multikolinieritas

### 3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap disebut homoskedastisitas dan jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah jika terjadi homoskedastisitas, atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji statistik yang digunakan adalah uji glejser dan uji scatterplot. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai signifikansi dengan nilai *alpha* (0.05). Jika signifikansi  $> \alpha$  (0.05) maka data atau model bebas gejala heteroskedastisitas. Gambar scatterplot menyatakan model regresi linear berganda tidak terdapat

heteroskedastisitas jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y (Ghozali, 2018).

### 3.6.4 Uji Hipotesis

#### 3.6.4.1 Uji F

Uji F digunakan untuk menguji kekokohan model dan untuk mengetahui apakah variabel independen dalam model mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Uji F menggunakan kriteria jika signifikansi  $< \alpha$  (0,05), maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Artinya terdapat pengaruh dari seluruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Pengambilan keputusan dalam pengujian ini bisa dilaksanakan pula dengan menggunakan nilai *probability value* (*p value*) maupun F hitung. Kriteria uji sebagai berikut :

1. Jika F hitung  $>$  F tabel, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
2. Jika F hitung  $<$  F tabel, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Model penelitian yang memenuhi kriteria *goodness of fit* adalah model yang seluruh variabel independennya mempengaruhi variabel dependen (Ghozali, 2018).

### 3.6.4.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi dinyatakan dalam persentase yang diketahui dari nilai *Adjusted R Square*, dimana nilai *Adjust R Square* merupakan nilai *R Square* yang telah disesuaikan atau diestimasikan dengan standar error (*error term*) atau tingkat kesalahan yang dapat ditoleransi dalam penelitian inisebesar 5% (Ghozali, 2018).

### 3.6.4.3 Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen (Ghozali, 2018). Uji t digunakan untuk dapat menguji hipotesis pertama (H1), hipotesis kedua (H2), dan hipotesis ketiga (H3). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria :

1. Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Dapat dilihat juga melalui nilai signifikan dengan kriteria :

1. Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

2. Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

#### 3.6.4.4 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linier merupakan analisis yang bertujuan untuk mengetahui nilai atau koefisien regresi dari masing-masing variabel penelitian sebagai dasar penyusunan persamaan matematis model penelitian. Persamaan matematis regresi linear berganda pada penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kinerja Organisasi

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1 \beta_2 \beta_3$  = Koefisien Regresi

X1 = *Total Quality Management (TQM)*

X2 = *Servant Leadership*

X3 = Komitmen Organisasi

e = *Error term* (tingkat kesalahan dalam penelitian)