

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **3.1.1 Sejarah Perusahaan**

Novotel merupakan salah satu hotel yang berada di bawah naungan *Group Accor*. Pertama kali didirikan di Lille, Prancis pada tahun 1967. Setelah itu, Novotel lain mulai didirikan di berbagai negara termasuk di Indonesia. Novotel Tangerang berdiri pada tanggal 8 Maret 2014 dan masih berstatus *soft-opening*. Pada tanggal 15 Oktober 2014, Novotel Tangerang melakukan *Grand Opening* yang turut mengundang *stakeholder* di kawasan Novotel Tangerang.

Novotel Tangerang berada di kawasan Tangcity Superblock, Jalan Jenderal Sudirman No. 1. Berada dekat bandara Soekarno-Hatta dan pusat kota membuat Novotel Tangerang menjadi tempat yang tepat bagi para pelaku bisnis, MICE (*Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition*), turis, maupun keluarga untuk menginap dan melakukan pertemuan. Hotel Novotel Tangerang menempatkan diri (*positioning*) sebagai hotel bisnis dan keluarga.



**Gambar 3.1 Group Accor**

**Sumber : Hasil pengolahan data primer, 2015**

### **3.1.2. Konsep Hotel Novotel Tangerang**

Novotel Tangerang merupakan hotel berbintang empat. Hotel Novotel Tangerang mengemban *Accor Values* yang diterapkan baik kepada *customer* maupun sesama karyawan. *Accor Values* biasa disingkat *TRIPS* dan terdiri dari *Trust, Respect, Imagination, Performance, dan Spirit of Conquest*. Nilai *TRIPS* ini diberikan melalui training yang dinamakan “*Welcome to Accor & Accor Values*” yang diberikan kepada seluruh karyawan Novotel Tangerang yang baru masuk bekerja. Pelatihan ini diberikan menggunakan metode *lectures* dan dimulai dari pukul 9 pagi hingga pukul 5 sore. Berikut penjelasan mengenai nilai *TRIPS* yang terkandung dalam pelatihan “*Welcome to Accor & Accor Values*” :

- *Trust*

Setiap karyawan Novotel Tangerang harus saling percaya kepada atasan, bawahan, kolega dan tamu. Meminimalisir pemikiran negatif dan saling tidak percaya sehingga dapat terciptanya lingkungan yang kondusif antar individu dalam lingkungan Novotel Tangerang. Salah satu bentuk pelatihan justifikasi dari nilai *Trust* adalah pelatihan “*Lost and Found*” yang merupakan general training dan dihadiri oleh seluruh karyawan dari seluruh departemen.

- *Respect*

Hotel Novotel Tangerang menghormati sesama kolega, atasan, bawahan, maupun tamu dan juga budaya-budaya lokal sehingga dapat diterima dengan baik oleh masyarakat sekitar hotel. Hal ini tergambar dari bentuk maskot hotel yang merupakan gambaran dari hewan badak bercula satu yang merupakan hewan yang berasal dari provinsi Banten. Maskot tersebut merupakan cerminan bahwa hotel Novotel Tangerang menghargai dan ingin ikut melestarikan hewan langka tersebut. Salah satu bentuk pelatihan justifikasi dari nilai *Respect* ini adalah pelatihan “*Novotel Service Attitude*” yang menyediakan kemampuan dan pengetahuan bagaimana cara memperlakukan tamu maupun sesama karyawan dengan perilaku yang baik.

- *Imagination*

Memberikan imajinasi kepada para tamu melalui konsep-konsep desain baik dari desain interior hotel, logo dan karya seni yang lain sehingga para tamu dapat merasa bahwa mereka berada di tempat yang berbeda, jauh dari keramaian kota dan merasa penuh imajinasi. Salah satu bentuk pelatihan justifikasi dari nilai Imagination adalah pelatihan “Planet 21” yang memberikan pengetahuan dan implementasi mengenai konsep desain hotel Novotel, khususnya dalam penanaman pohon agar lingkungan hotel lebih hijau.

- *Performance*

Setiap karyawan Hotel Novotel Tangerang diharapkan dapat memberikan kinerja terbaiknya kepada perusahaan, tamu, dan rekan kerjanya. Salah satu bentuk pelatihan justifikasi dari nilai Performance adalah “*Welcoming Guest*” yang diberikan kepada seluruh karyawan hotel agar mereka dapat melayani tamu dengan kinerja sebaik mungkin.

- *Spirit of Conquest*

Semangat menaklukkan harus ditanamkan kepada setiap karyawan Hotel Novotel Tangerang. Menaklukkan tantangan, menaklukkan emosi, menaklukkan tamu dan menaklukkan segala hal yang dapat memajukan perusahaan. Salah satu bentuk pelatihan justifikasi dari nilai Spirit of Conquest adalah “*Novotel Guest Commitment*” sehingga para tamu dapat terkesan dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel Novotel.

### 3.1.3. Fasilitas Akomodasi

Hotel Novotel Tangerang terintegrasi dengan Mall Tangcity. Memiliki 266 kamar tamu yang terbagi atas 210 *Superior Room*, 39 *Executive/Premier Room*, dan 17 *Suite Room*. Setiap kamar menawarkan pemandangan Kota Tangerang dan Bandara Internasional Soekarno-Hatta dan memiliki berbagai fasilitas, seperti LCD TV, akses internet (*WiFi*), *mini bar*, meja kerja, *safe deposit box*, serta *smoking dan non-smoking room*.

- *Superior Room*

*Superior room* berukuran  $8 \times 4 \text{m}^2$  dengan jumlah total 210 kamar yang terbagi atas 70 kamar untuk *single bed* dan 140 kamar untuk *twin bed*. *Superior room* terletak di seluruh lantai 1-17. Fasilitas yang didapat antara lain pemandangan kota, *shower*, akses internet, LCD TV, *mini bar*, *safe deposit box*, meja kerja, sarapan di *The Square Restaurant*, serta akses ke pusat kebugaraan, SPA, dan kolam renang.

- *Executive/Premier Room*

*Executive/Premier Room* berukuran  $8 \times 4 \text{m}^2$  dengan jumlah total 39 kamar yang terbagi atas 16 kamar untuk *single bed* dan 23 kamar untuk *twin bed*. *Executive/Premier Room* terletak di lantai 18-20. Fasilitas yang didapat antara lain pemandangan kota, *shower*, akses internet, LCD TV, *mini bar*, *safe deposit box*, meja kerja, mesin pembuat kopi (*coffee maker*), alat pemutar musik (*docking station*), papan setrika (*iron board*), sarapan di *The Square Restaurant*, serta akses ke pusat kebugaraan, SPA, dan kolam renang

- *Suite Room*

*Suite Room* berukuran 8x8m<sup>2</sup> dengan jumlah total 17 kamar. *Suite Room* terletak di lantai 18-20 dengan seri kamar xx19. Fasilitas yang didapat antara lain ruangan yang luas, ruang tamu, tambahan toilet, *pantry*, pemandangan kota, *shower* dan *bathtub*, akses internet, LCD TV, *mini bar*, *safe deposit box*, meja kerja, mesin pembuat kopi (*coffee maker*), alat pemutar musik (*docking station*), papan setrika (*iron board*), sarapan di *The Square Restaurant*, serta akses ke pusat kebugaraan, SPA, dan kolam renang

#### 3.1.4. Fasilitas Novotel Tangerang

- *The Square Restaurant*

Merupakan restoran yang terletak di *podium floor* yang dapat memuat hingga 230 kursi. *The Square Restaurant* menawarkan masakan dengan cita rasa yang otentik baik dari makanan dengan budaya Barat, Asia, hingga Indonesia (*Western, Asian, and Indonesian*). *The Square Restaurant* juga memiliki konsep *open kitchen* yang memberikan pengalaman bagi para tamu untuk dapat melihat langsung proses memasak makanan.



**Gambar 3.2 The Square Restaurant Novotel Tangerang**

**Sumber : Hasil pengolahan data sekunder, 2015**

- *Meeting Room and Conference*

Novotel Tangerang memiliki 7 *meeting room* yang dapat digunakan oleh pebisnis untuk melakukan rapat atau pertemuan yang dapat memuat 1-40 orang peserta. Novotel Tangerang memberikan berbagai fasilitas seperti *LCD Projector* dan *Coffee Maker* untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi para tamu yang menggunakan ruangan tersebut.

UMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



**Gambar 3.3 Meeting Room Novotel Tangerang**

**Sumber : Hasil pengolahan data sekunder, 2015**

- *The Grand Ballroom*

Merupakan *ballroom* terbesar di Tangerang (Oktober 2014) dengan kapasitas yang memuat hingga 2500 orang. *Ballroom* ini dapat dibagi menjadi 4 sehingga dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan para penyewanya serta dapat difungsikan sebagai ruang pertemuan atau rapat.





**Gambar 3.4 *Grand BallRoom* Novotel Tangerang**

**Sumber : Hasil pengolahan data sekunder, 2015**

- *Premier / Executive Lounge*

Merupakan ruangan yang terletak di lantai 20 dan merupakan ruangan untuk bersantai yang dapat digunakan khusus untuk para tamu yang menginap di *premier floor (Executive dan Suite Room)*. Ruangan ini juga dapat digunakan bagi para tamu untuk sarapan selain di area *The Square Restaurant*.

- *Business Center / Aircrew Lounge*

Merupakan ruangan yang dapat digunakan untuk tempat bersantai awak kabin yang menginap, serta digunakan sebagai pusat bisnis bagi para pebisnis yang menggunakan *meeting room* di Novotel Tangerang. Ruangan ini memiliki komputer serta *printer*.

- Fasilitas Pendukung

- a. Pusat Kebugaran dan SPA

Merupakan fasilitas yang dapat dinikmati oleh para tamu. Terletak di lantai *podium floor* dekat dengan *The Square Restaurant*. Para tamu dapat menikmati alat-alat olahraga yang disediakan serta menikmati pijat, refleksi, atau SPA di *InBalance Fitness and SPA*.

- b. *Outdoor Swimming Pool*

Merupakan kolam renang yang disediakan untuk tamu yang menginap. Kolam renang terbagi menjadi bagian khusus dewasa dan anak-anak.



**Gambar**  
*Swimming*

**3.5**  
*Pool*

**Novotel Tangerang**

- c. *Children Playground*

Merupakan area khusus bermain untuk anak-anak. Terbagi menjadi 2 area. Area pertama terletak di Lobi dengan menyediakan berbagai permainan elektronik serta permainan yang dapat meningkatkan kreativitas anak-anak.

Area kedua terletak dekat dengan kolam renang yang memiliki berbagai permainan *outdoor*, seperti seluncuran dan rumah-rumahan.

**Gambar 3.6 Children Playground Novotel Tangerang**

**Sumber : Hasil pengolahan data sekunder, 2015**



UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA



**Gambar 3.7 Gedung Novotel Tangerang**

**Sumber : PT Mandiri Maju Kelolatama (Hotel Novotel Tangerang)**

UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA

### **3.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan**

Hotel Novotel Tangerang dipimpin Oleh *General Manager* dan memiliki 9 departemen yang berbeda. Departemen A&G dipimpin oleh *General Manager* yang berisikan EAM (*Executive Assistant Manager*) dan sekretaris GM. Departemen *FB Service* dipimpin oleh *FB Manager*, departemen *Kitchen* dipimpin oleh *Executive Chef*, departemen *Front Office* dipimpin oleh *Front Office Manager*, departemen *Engineering* dipimpin oleh *Chief Engineering*, departemen *Sales&Marketing* dipimpin oleh DOSM (*Director of Sales Manager*), departemen HRD dipimpin oleh HRM, dan departemen *Finance&Accounting* dipimpin oleh *Financial Controller*.



**Gambar 3.8 Struktur Organisasi Perusahaan**

**Sumber : PT Mandiri Maju Kelolatama (Hotel Novotel Tangerang)**

### **3.2 Extent Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada karyawan Hotel Novotel Tangerang departemen *FB Service*, *Housekeeping*, dan *Front Office* yang telah melewati masa *probation* (>3 bulan bekerja) dan telah menerima pelatihan “*Welcome to Accor & Accor Values*”

pada tahun 2013, 2014, maupun 2015. Penelitian ini dilakukan di Hotel Novotel Tangerang yang beralamat di Tangcity superblock Jl. Jendral Sudirman No.1 Tangerang,15710.

### **3.3 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian deskriptif dan kuantitatif. Penelitian deskriptif dilakukan untuk mengumpulkan data dan mendeskripsikan karakteristik dari variabel yang menarik dalam suatu situasi (Sekaran dan Bougie, 2010:105). Dalam penelitian deskriptif terdapat dua metode yaitu, *survey data* dan *observational data*. *Observational* adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara merekam perilaku dari seseorang, objek, acara, untuk mendapatkan informasi mengenai fenomena (Malhotra, 2012:233). *Survey data* adalah metode *interview* responden dalam jumlah yang banyak dengan menggunakan *predesign questionnaire* (Malhotra, 2012:105).

Penelitian kuantitatif merupakan penelitian bisnis yang membahas tujuan penelitian melalui penilaian empiris yang melibatkan pengukuran angka dan analisis. Dimana penelitian kuantitatif ini cukup banyak aktivitas langsung terhadap konsep skala pengukuran yang baik secara langsung maupun tidak langsung memberikan nilai angka (Zikmund, 2013:134).

Pengumpulan data ini dilakukan secara *cross-sectional* atau hanya sekali pada saat tertentu (Sekaran dan Bougie, 2010:119).

### **3.4 Ruang Lingkup Penelitian**

### 3.4.1 Populasi dan Sampel

Target populasi menurut Malhotra (2012:369) adalah kumpulan dari elemen atau objek yang memiliki informasi yang dibutuhkan oleh peneliti agar dapat membuat kesimpulan. Menurut Sugiyono (2009:115), 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. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi dari penelitian ini adalah karyawan Hotel Novotel Tangerang yang berjumlah kurang lebih 150 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2009:116).

### 3.4.2 Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Zikmund (2013:392) dalam bukunya yang berjudul *Business Research Method*, terdapat 2 jenis teknik pengambilan sampel yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dimana setiap anggota dalam populasinya diketahui dan

setiap anggotanya memiliki peluang/probabilitas yang sama untuk dipilih dan dijadikan sampel. Sedangkan *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dimana sampel ditentukan berdasarkan kriteria yang ditentukan oleh peneliti, setiap anggotanya memiliki kemungkinan yang tidak sama untuk dipilih dan dijadikan sampel.

Teknik pengambilan sampel yang dipakai oleh peneliti adalah *Nonprobability Sampling* yaitu *Judgment (Purposive) Sampling*. *Judgment Sampling* adalah salah satu teknik *nonprobability sampling* yang dimana individu menentukan sampel berdasarkan penentuan kriteria dari anggota sampel tersebut (Zikmund, 2013:393). Responden yang didapatkan dari *judgmental sampling* harus memenuhi beberapa kriteria diantaranya merupakan karyawan Novotel Tangerang, bekerja di departemen *FB Service*, *Housekeeping*, dan *Front Office*, telah bekerja melebihi 3 bulan (melewati masa *probation*) dan telah mengikuti pelatihan “*Welcome to Accor & Accor Values*”. Dasar penentuan kriteria departemen karena departemen *FB Service*, *Housekeeping* dan *Front Office* adalah departemen yang berhadapan langsung dengan para tamu hotel. Sedangkan dasar penentuan lama bekerja 3 bulan karena Novotel Tangerang tergolong perusahaan yang baru berdiri, sehingga 3 bulan adalah waktu bekerja minimal yang ditetapkan oleh peneliti.

### **3.4.3 Time Frame**

Peneliti melakukan uji konten validitas dengan dosen pembimbing pada tanggal 23 April 2015. Setelah itu, peneliti juga melakukan uji konten validitas



dengan *Assistant Training Manager Novotel Tangerang* yaitu Ibu Dita Pratiwi pada tanggal 25 April 2015.

Setelah kuesioner peneliti disetujui oleh pihak Novotel Tangerang untuk dapat disebar, peneliti menyebarkan kuesioner *pretest* pada tanggal 27 April – 4 May 2015 kepada 15 orang *staff* di Hotel Novotel Tangerang. Kemudian hasil dari *pretest* tersebut dilakukan uji validitas dan reliabilitas menggunakan software SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versi 19.0. Jika semua pernyataan dalam variabel sudah memenuhi syarat valid dan reliabel maka kuesioner tersebut dapat kembali disebar.

#### **3.4.4 *Sampling Size***

Penyebaran kuesioner kembali dilakukan pada tanggal 18 Mei 2015 – 25 Mei 2015 kepada 25 orang *staff* di Hotel Novotel Tangerang. Kuesioner tersebut dibagikan kepada *staff* yang belum mengisi kuesioner *pretest* karena akan digabungkan dengan hasil kuesioner *pretest* untuk dilakukan *main test*, sehingga total responden yang didapat adalah 40 responden.

#### **3.4.5 *Sumber dan Cara Pengumpulan Data***

Sumber data dalam penelitian ini adalah *primary data* dan *secondary data*. Menurut Sekaran dan Bougie (2010), data terdiri atas *secondary data* dan *primary data*.

- *Primary data* yaitu data yang didapat oleh peneliti secara langsung dari objek penelitian dengan tujuan spesifik untuk studi. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner secara *offline* kepada responden.
- *Secondary data* adalah data yang dikumpulkan dari sumber lain yang sudah ada, seperti literatur. Pengumpulan data sekunder didapatkan dari buku *textbook*, *website*, dan jurnal yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Penulis membaca jurnal, buku dan artikel yang berhubungan dengan *Perceived Efficiency of Training*, *Perceived Usefulness of Training*, *Perceived Trainer Performance* dan *Overall Satisfaction with Training*.

#### **3.4.6 Prosedur Pengumpulan Data**

Peneliti melakukan penyebaran kuesioner secara *offline* kepada calon responden dengan memberikan kuesioner yang telah dibuat kepada *Assistant Training Manager* Novotel Tangerang yang nantinya akan disebarkan lagi kepada para calon responden. Selain itu juga penulis membagikan secara langsung kuesioner tersebut kepada karyawan Novotel Tangerang pada jam istirahat dan jam pulang kerja.

#### **3.5 Teknik Analisis dengan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA)**

Dalam melakukan proses analisis data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versi 19.0 yaitu

*software* yang berfungsi untuk menganalisis data, melakukan perhitungan statistik baik untuk statistik parametrik maupun non-parametrik dengan basis windows.

### **3.5.1 Uji Validitas**

Menurut Ghozali (2011:52), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah kita buat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak kita ukur. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan cara uji *Confirmatory Factor Analysis* yaitu menguji apakah suatu konstruk mempunyai unidimensionalitas atau apakah indikator-indikator yang digunakan dapat mengkonfirmasi sebuah konstruk atau variabel. Asumsi dasar pada uji ini adalah data-data harus saling berkorelasi sehingga digunakan alat uji *Barlett of Sphericity* dan *Kaizer-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO MSA). Pernyataan kuesioner dapat disimpulkan valid jika memenuhi analisis faktor nilai yang dikehendaki yaitu KMO dan MSA harus  $>0.50$ , dan tingkat signifikan harus  $\leq 0.05$  (Ghozali,2011:58).

### **3.5.2 Uji Reliabilitas**

Uji 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. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu pengukuran ulang yang dimana seseorang akan diberikan pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya. Yang kedua adalah pengukuran sekali saja, dimana pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain untuk mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Di dalam SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha*  $>0.70$  (Ghozali,2011:48).

### **3.5.3 Uji Asumsi Klasik**

Menurut Ghozali (2011:103), uji asumsi klasik terdiri dari lima uji, yaitu uji multikolinieritas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, uji normalitas dan uji linearitas.

#### **3.5.3.1 Uji Normalitas**

Menurut Ghozali (2011:160) uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Terdapat dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik. Jika distribusi data normal maka akan membentuk suatu garis lurus diagonal dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal.

#### **3.5.3.2 Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Dasar analisisnya adalah jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas (Ghozali 2011:139).

#### **3.5.3.3 Uji Multikolonieritas**

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. (Ghozali 2011:105).

#### **3.5.3.4 Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi. Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu

berkaitan satu sama lainnya. Masalah ini timbul karena residual (kesalahan pengganggu) tidak bebas dari satu observasi ke observasi lainnya. Hal ini sering ditemukan pada data runtut waktu (time series) karena “gangguan” pada seseorang individu atau kelompok cenderung mempengaruhi gangguan pada individu/kelompok yang sama pada periode berikutnya (Ghozali,2011:110).

#### **3.5.3.5 Uji Linearitas**

Uji ini digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Apakah fungsi yang digunakan dalam suatu studi empiris sebaiknya berbentuk linear, kuadrat atau kubik. Dengan uji linearitas akan diperoleh informasi apakah model empiris sebaiknya linear, kuadrat, atau kubik. Terdapat 3 jenis uji Lienaritas, yaitu Uji Durbin Watson, Ramsey Test, dan Uji Lagrange Multiplier. (Ghozali, 2011:166).

#### **3.5.4 Uji Model**

Ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari *Goodness of fitnya*. Secara statistik, setidaknya ini dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, nilai statistik F dan nilai statistik t. Perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah kritis (daerah dimana  $H_0$  ditolak). Sebaliknya disebut tidak signifikan bila nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana  $H_0$  diterima. (Ghozali, 2011:97).

##### **3.5.4.1 Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai *adjusted*  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Sedangkan nilai yang mendekati satu menunjukkan variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen (Ghozali,2011:97).

### **3.5.5 Uji Hipotesis**

#### **3.5.5.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)**

Menurut Ghozali (2011:98) Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol, atau :

$H_0 : b_1 = b_2 = \dots = b_k = 0$ , artinya apakah semua variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya ( $H_A$ ) tidak semua parameter secara simultan sama dengan nol, atau :

$H_A : b_1 \neq b_2 \neq \dots \neq b_k \neq 0$ , artinya semua variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

#### **3.5.5.2 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)**

Berdasarkan Ghozali (2011:98), uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh hubungan satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hipotesis nol ( $H_0$ ) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter ( $b_1$ ) sama dengan 0, atau :

$H_0 : b_1 = 0$ , artinya suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

$H_A : b_1 \neq 0$  artinya variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

Cara untuk melakukan uji t adalah dengan membandingkan nilai statistik  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_A$  diterima yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen dengan demikian  $H_0$  ditolak.

### **3.5.5.3 Analisis Regresi Linier**

Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel penjelas/bebas) dengan tujuan untuk mengestimasi dan atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui. Hasil dari analisis regresi adalah berupa koefisien untuk masing-masing variabel independen yang diperoleh dengan cara memprediksi nilai variabel dependen dengan suatu persamaan (Ghozali,2011:95).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh *Perceived Efficiency of Training (PET)*, *Perceived*



*Usefulness of Training (PUT), Perceived Trainer Performance (PTP) terhadap Overall Satisfaction with Training (OST).*

### **Gambar 3.9 Model Penelitian**

Sumber : Antonio Giangreco, Antonio Sebastiano, Riccardo Peccei (2009), "Trainees' reactions to training: an analysis of the factors affecting overall satisfaction with training". *The International Journal of Human Resource Management*, Vol. 20, No. 1, January 2009, 96-111. Diolah oleh Darren Culbert Theodore

Berikut merupakan persamaan regresi untuk menguji masing-masing hipotesis

berdasarkan model penelitian di atas :

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3 + e$$

Keterangan :

Y = *Overall Satisfaction with Training*

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X<sub>1</sub> = *Perceived Efficiency of Training*

X<sub>2</sub> = *Perceived Usefulness of Training*

X<sub>3</sub> = *Perceived Trainer Performance*

e = Error

### **3.6 Definisi Operasional Variabel**

Menurut Sekaran dan Bougie (2010:69) variabel adalah segala sesuatu yang dapat diambil perbedaannya atau memiliki variasi nilai. Nilai tersebut dapat berbeda pada waktu yang berbeda namun pada objek yang sama, atau pada waktu yang sama namun pada objek yang berbeda. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terbagi atas :

1. Variabel *Dependent* atau variabel terikat merupakan variabel utama bagi peneliti (Sekaran dan Bougie,2010:70). Dalam penelitian ini variabel *dependent* terdiri dari satu variabel yaitu *Overall Satisfaction with Training*.
2. Variabel *Independent* atau variabel bebas merupakan salah satu yang mempengaruhi variabel dependen baik secara positif atau negatif (Sekaran dan Bougie, 2010:72). Dalam penelitian ini variabel *independent* terdiri dari tiga variabel yaitu *Perceived Efficiency of Training*, *Perceived Usefulness of Training*, dan *Perceived Trainer Performance*.

#### **3.6.1 Variabel *Dependent* (Y)**

##### *1.Overall Satisfaction with Training*

Tingkat dimana seseorang menyukai atau tidak menyukai serangkaian acara yang sudah direncanakan untuk mengembangkan pengetahuan, kemampuan

dan tingkah laku yang dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja dalam pekerjaan mereka. Kepuasan pelatihan mengukur perasaan karyawan mengenai pelatihan yang ia terima secara keseluruhan, merupakan hal yang tidak sederhana untuk mengevaluasi sebuah program pelatihan. Kepuasan pelatihan juga merupakan pengukuran formal atau terencana aktivitas pelatihan yang ditawarkan oleh perusahaan.

### **3.6.2 *Variabel Independent (X)***

#### *1. Perceived Efficiency of Training (X1)*

Evaluasi bagian pelatihan dari aspek yang bervariasi seperti lokasi fisik dan permasalahan administrasi pelatihan. Hal-hal yang termasuk dalam *perceived efficiency of training* contohnya, elemen kenyamanan dan elemen praktis seperti apakah lokasi pelatihan mudah dijangkau, apakah area pelatihan dilengkapi dengan *coffee-breaks*, apakah ruang pelatihan memiliki ukuran yang pas bila disesuaikan dengan jumlah partisipan, apakah suhu ruang pelatihan sesuai dan memiliki AC, apakah *sound-systemnya* berfungsi, furnitur nyaman, dan peralatan mengajar (papan tulis, komputer, proyektor) tersedia untuk tujuan pelatihan

#### *2. Perceived Usefulness of Training (X2)*

Manfaat pelatihan yang karyawan rasakan apakah berguna bagi pekerjaannya saat ini maupun pekerjaannya dalam jangka panjang di organisasi lain.

### *3. Perceived Trainer Performance (X3)*

Mencakup penguasaan topik dari pemberi pelatihan/ *trainer*, pemilihan gaya dan metode mengajar seperti aktivitas kelompok, *role plays*, studi kasus, dan juga manajemen waktunya.

**Tabel 3.1 Operasional Variabel**

No	Definisi	Measurement	Reference	Scaling Technique
1.	Evaluasi bagian pelatihan dari aspek yang bervariasi seperti lokasi fisik dan permasalahan administrasi pelatihan. Hal-hal yang termasuk dalam <i>perceived efficiency of training</i> contohnya, elemen kenyamanan dan elemen praktis seperti apakah lokasi pelatihan mudah dijangkau, apakah area pelatihan dilengkapi dengan <i>coffee-breaks</i> , apakah ruang pelatihan memiliki ukuran yang pas bila disesuaikan dengan jumlah partisipan, apakah suhu ruang pelatihan sesuai dan memiliki AC, apakah <i>sound-system</i> nya berfungsi, furnitur nyaman, dan peralatan mengajar (papan tulis, komputer, proyektor) tersedia untuk tujuan pelatihan. (Giangreco et. al, 2009)	1. Saya merasa adanya ketepatan materi pembelajaran pada pelatihan “Welcome to Accor & Accor Values”	Giangreco et. al, 2009	5 Likert Scale
		2. Saya merasa adanya ketepatan dalam pemilihan gedung pelatihan untuk mendukung pelaksanaan pelatihan “Welcome to Accor & Accor Values”	Giangreco et. al, 2009	
		3. Saya merasa adanya ketepatan dalam pemilihan ruang kelas pelatihan untuk mendukung pelaksanaan pelatihan “Welcome to Accor & Accor Values”	Giangreco et. al, 2009	
		4. Saya merasa adanya ketepatan dalam penggunaan peralatan mengajar	Giangreco et. al, 2009	

		(proyektor, power point, dsb) untuk mendukung pelaksanaan pelatihan “Welcome to Accor & Accor Values”			
		5. Saya merasa perencanaan pelatihan “Welcome to Accor & Accor Values” dilaksanakan pada waktu yang tepat	Giangreco et. al, 2009		
No	Definisi		Measurement	Reference	Scaling Technique
2.	<i>Perceived Usefulness of Training (X2)</i>	Manfaat pelatihan yang karyawan rasakan apakah berguna bagi pekerjaannya saat ini maupun pekerjaannya dalam jangka panjang. (Giangreco et. al, 2009)	1. Topik pelatihan “Welcome to Accor & Accor Values” memiliki manfaat dalam meningkatkan tanggung jawab kerja saya	Giangreco et. al, 2009	5 Likert Scale

2. Topik pelatihan “Welcome to Accor & Accor Values” berhubungan dengan karir saya di masa mendatang	Giangreco et. al, 2009	
3. Topik pelatihan “Welcome to Accor & Accor Values” berhubungan dengan kebutuhan pembelajaran saya sebagai karyawan Novotel	Giangreco et. al, 2009	
4. Selama pelatihan “Welcome to Accor & Accor Values”, pelatihan konsisten dengan tujuan yang telah ditetapkan	Giangreco et. al, 2009	
5. Selama pelatihan “Welcome to Accor & Accor Values”, adanya keseimbangan antara teori dan praktik dari pelaksanaan pelatihan.	Giangreco et. al, 2009	

No	Variabel Penelitian	Definisi	Measurement	Reference	Scaling Technique
3.	<i>Perceived Trainer Performance (X3)</i>	Mencakup penguasaan topik	1. Pelatih / instruktur memiliki	Giangreco et. al, 2009	5 Likert Scale

		dari pemberi pelatihan/ <i>trainer</i> , pemilihan gaya dan metode mengajar seperti aktivitas kelompok, <i>role plays</i> , studi kasus, dan juga manajemen waktunya.	kemampuan untuk menyampaikan topik training “Welcome to Accor & Accor Values”		
			2. Pelatih / instruktur memiliki kemampuan untuk mengajak peserta berpartisipasi dalam pelatihan “Welcome to Accor & Accor Values”	Giangreco et. al, 2009	
			3. Pelatih / instruktur memiliki kemampuan yang baik dalam mengatur waktu pelatihan “Welcome to Accor & Accor Values”	Giangreco et. al, 2009	
			4. Pelatih / instruktur menguasai topik pelatihan dengan baik	Giangreco et. al, 2009	



			5. Metode yang digunakan sesuai untuk mendukung pelatihan “Welcome to Accor & Accor Values”	Giangreco et. al, 2009	
No	Variabel Penelitian	Definisi	Measurement	Reference	Scaling Technique
4.	<i>Overall Satisfaction with Training (Y)</i>	Tingkat dimana seseorang menyukai atau tidak menyukai serangkaian acara yang sudah direncanakan untuk mengembangkan pengetahuan, kemampuan dan tingkah laku yang dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja dalam pekerjaan mereka. Kepuasan pelatihan mengukur perasaan karyawan mengenai pelatihan yang ia terima secara keseluruhan,	1. Pelatihan “Welcome to Accor & Accor Values” sesuai dengan kebutuhan untuk mendukung pekerjaan saya	Schmidt, 2007	5 Likert Scale

		merupakan hal yang tidak sederhana untuk mengevaluasi sebuah program pelatihan. Kepuasan pelatihan juga merupakan pengukuran formal atau terencana aktivitas pelatihan yang ditawarkan oleh perusahaan.			
			2. Saya merasa puas dengan pelatihan “Welcome to Accor & Accor Values”	Schmidt, 2007	
			3. Saya memiliki kemampuan untuk menerapkan materi pelatihan “Welcome to Accor & Accor Values” dalam pekerjaan sehari hari saya.	Schmidt, 2007	

			4. Menurut saya pelatihan “Welcome to Accor & Accor Values” dapat diterapkan dalam pekerjaan sehari hari	Schmidt, 2007	
--	--	--	--	---------------	--