

BAB III

METODE PENELITIAN

Menurut Sahir (2021:1), metode penelitian merupakan serangkaian kegiatan dalam mencari kebenaran suatu studi penelitian, yang diawali dengan suatu pemikiran yang membentuk rumusan masalah sehingga menimbulkan hipotesis awal, dengan dibantu dan membentuk persepsi penelitian terdahulu, sehingga penelitian bisa diolah dan dianalisis yang akhirnya membentuk suatu kesimpulan. metode penelitian adalah langkah atau kegiatan dalam informasi sehingga memperoleh data agar bisa diolah dan dianalisis. Artinya metode penelitian adalah bagaimana peneliti membuat gambaran secara komprehensif.

Objek Penelitian

Pada penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah karyawan CV Bima Utama dengan aspek penilaian pengaruh fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan di perusahaan. Penelitian ini akan dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada karyawan CV Bima Utama.

Desain Penelitian

Menurut Abdullah (2023:28), desain penelitian merupakan rencana untuk memilih sumber daya dan data yang akan dipakai untuk diolah guna menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Metode penelitian yang dipakai adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menguji pengaruh fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan CV Bima Utama. Menurut Abdullah (2023:124), penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan data kuantitatif yaitu data yang berupa angka atau bilangan.

Menurut Abdullah (2023:122-123), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk menganalisis satu atau lebih variabel tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain. Abdullah (2023:220-222), metode deskriptif ini mempunyai beberapa pendekatan dan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pendekatan Studi Kasus

Penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan studi kasus ini melakukan penelitian dengan rinci mengenai suatu obyek tertentu selama kurun waktu tertentu, dengan cukup mendalam dan meyeluruh termasuk lingkungan dan kondisi masa lalunya. Kemudian selanjutnya peneliti dalam penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus ini berusaha menemukan hubungan antara faktor-faktor yang diteliti tersebut. Kelebihan penelitian dengan pendekatan studi kasus ini lebih mendalam sehingga dapat menjawab mengapa keadaan itu terjadi. Meskipun demikian penelitian ini juga mempunyai kelemahan, diantaranya: kajian menjadi kurang luas, sulit digeneralisasi dengan keadaan yang bersifat umum, dan ada kecenderungan mengarah pada subyektifitas yang disebabkan oleh obyek penelitiannya yang dapat mempengaruhi prosedur.

2. Pendekatan Survei

Penelitian deskriptif dengan pendekatan survei ini digunakan untuk mengukur gejala-gejala yang ada tanpa menyelidiki mengapa gejala-gejala tersebut ada. Juga tidak memperhitungkan hubungan-hubungan antara variabel-variabel, lebih menggunakan data yang ada untuk memecahkan masalah yang ada dari pada pengujian hipotesis.

Pendekatan survei dapat memberikan manfaat untuk tujuan-tujuan deskriptif, membantu dalam perbandingan deskriptif, membantu dalam perbandingan kondisi yang ada dengan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya dan juga dalam

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

pelaksanaan evaluasi. Pendekatan survei dapat dilakukan dengan cara sensus maupun sampling terhadap hal-hal yang nyata dan tidak nyata.

3. Pendekatan Pengembangan

Penelitian deskriptif dengan pendekatan pengembangan ini berguna untuk memperoleh informasi tentang perkembangan suatu obyek tertentu dalam waktu tertentu. Misalnya penelitian tentang metode pelatihan terhadap produktivitas karyawan. Dalam melakukan penelitian deskriptif dengan pendekatan pengembangan ini ada dua cara yang saling melengkapi: Pertama metode *longitudinal*, yaitu mempelajari sampel peserta pada jangka waktu yang panjang. Misalnya ada 10 mahasiswa dilakukan pemantauan sejak semester pertama sampai dengan semester delapan sebagai obyek penelitian yang memerlukan waktu empat tahun. Kedua metode *cross-sectional*, yaitu mempelajari sampel dan berbagai strata pada waktu bersamaan. Misalnya diambil beberapa orang mahasiswa dari tiap semester, mulai semester satu sampai dengan semester delapan untuk dijadikan bahan penelitian, cara ini dapat membantu metode *longitudinal*.

4. Pendekatan Lanjutan (*Follow-up Study*)

Secara umum penelitian deskriptif dengan pendekatan lanjutan ini dilakukan bila peneliti hendak mengetahui perkembangan lanjutan dari subyek yang telah diberikan perlakuan tertentu atau setelah kondisi tertentu. Misalnya dipakai dalam menilai kesuksesan program-program tertentu yang dicanangkan, seperti misalnya program pelatihan karyawan.

5. Pendekatan Dokumen (*Content Analysis*)

Pada metode penelitian deskriptif dengan pendekatan dokumen (*Content Analysis*) ini peneliti melakukan pengumpulan data dan informasi melalui pengujian arsip dan dokumen. Istilah lain juga disebut analisis dokumen atau analisis isi, misalnya Peneliti

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

ingin mengetahui seberapa banyak buku-buku literatur di jurusan Ekonomi Syariah yang mengandung analisis tentang Bisnis dan Etika bisnis.

6. Pendekatan Kecenderungan (*Trend Analysis*)

Pendekatan kecenderungan (*Trend Analysis*) dalam metode penelitian deskriptif bertujuan untuk melihat kondisi yang akan datang dengan melakukan proyeksi (*forecast*). Metode dengan pendekatan kecenderungan ini dianggap paling sesuai dalam melakukan proyeksi masa yang akan datang penggunaan ramalan (*forecast*) dianggap lebih realistik ketimbang ramalan jangka panjang karena banyak keadaan yang berada diluar kontrol atau harapan yang terjadi.

7. Pendekatan Korelasi (*Corelational Study*)

Pendekatan korelasi dalam penelitian deskriptif adalah penelitian yang dirancang untuk menentukan tingkat hubungan variabel-variabel yang berbeda dalam suatu populasi. Perbedaan yang utama dengan pendekatan lain adalah adanya usaha untuk menaksir hubungan dan bukan hanya sekedar deskripsi. Melalui pendekatan korelasi ini peneliti dapat mengetahui berapa besar kontribusi variabel-variabel bebas terhadap variabel terikatnya serta besarnya arah hubungan yang terjadi. Pendekatan ini sangat digemari oleh kebanyakan mahasiswa pascasarjana karena mudah merancang dan mengumpulkan datanya.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Abdullah (2023:226), populasi adalah kumpulan unit yang akan diteliti ciri-ciri (karakteristik) nya, dan apabila populasinya terlalu luas, maka peneliti harus mengambil sampel (bagian dari populasi) itu untuk diteliti. Dengan demikian berarti populasi adalah keseluruhan sasaran yang seharusnya diteliti, dan pada populasi itulah nanti hasil

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKG.

penelitian diberlakukan. Populasi dalam penelitian ini adalah 49 orang sesuai dengan jumlah karyawan CV Bima Utama. Data ini diberikan oleh *Human Resource Department (HRD)* CV Bima Utama.

3.2 Sampel

Menurut Abdullah (2023:227), elemen adalah subyek dimana pengukuran dilakukan, elemen-elemen populasi yang terpilih ini disebut sampel, cara memilih atau menyeleksinya disebut teknik sampling. Sampel yang baik adalah sampel yang benar-benar dapat digunakan untuk menggambarkan karakteristik populasinya. Dalam pemilihan sampel biasanya peneliti dihadapkan pada dua permasalahan sampling, yaitu menyangkut:

Ukuran sampel yang harus diambil dalam hubungan ini perlu diingat besar kecilnya sampel tidak dapat digunakan sebagai jaminan bahwa jumlah tersebut telah mampu mewakili populasi. Besar kecilnya sampel sangat tergantung tingkat homogenitas populasi. Semakin homogen semakin sedikit sampel yang diperlukan, dan semakin heterogen semakin banyak sampel yang diperlukan.

Teknik pengambilan sampel

Teknik pengambilan sampel sangat bergantung pada struktur populasi dan tujuan penelitian. Dalam konteks ini perlu dilihat apakah populasi memiliki tingkatan-tingkatan, dimana antar tingkatan memiliki karakteristik yang berbeda atau malah sama. Kemudian selain itu apakah sampel harus memiliki kriteria-kriteria tertentu atau tidak.

Pada penelitian ini, metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling* jenuh. Menurut Sugiyono (2013:85), *sampling* jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKG.

dimana semua anggota sampel (49 orang) dijadikan sampel, tetapi hanya 37 orang yang menjadi responden pada penelitian ini.

Hak cipta milik IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dalam skripsi ini dilakukan di CV Bima Utama, Jakarta. Peneliti ingin meneliti perusahaan ini karena merupakan perusahaan tempat peneliti bekerja.

Variabel Penelitian

Menurut Abdullah (2023:175), variabel adalah karakteristik individu atau objek yang dapat mempunyai nilai, skor, ukuran yang berbeda untuk individu atau objek yang berbeda. Dalam penelitian ini, terdapat 4 jenis Variabel dalam Penelitian ini, yang mana variabel dependennya adalah kinerja karyawan, sedangkan variabel independennya adalah fokus pada pelanggan, perbaikan berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan.

3.3 Variabel Kinerja Karyawan

Menurut Kawiana (2020:256), kinerja merupakan serangkaian capaian hasil kerja seorang atau sekelompok orang melakukan kegiatan usaha, baik dalam mengembangkan produktivitas maupun kesuksesan dalam hal pemasaran, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya. Tinggi rendahnya kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor-faktor baik secara langsung dan tidak langsung dan secara *internal* ataupun *external*.

**Tabel 3.1
Pengukuran Kinerja Karyawan**

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
Kinerja Karyawan	Semangat Kerja	1. Budaya kerja di CV Bima Utama membuat saya menjadi lebih semangat dalam bekerja	Likert
	Kualitas Kerja	1. Saya merasa terjadi peningkatan kinerja setiap terjadi perubahan sistem kerja di CV Bima Utama 2. Saya merasa terjadi peningkatan kinerja dalam bekerja setelah	Likert

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun



Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)		menerima pelatihan yang telah dijalankan oleh CV Bima Utama	
	Produk Unggulan	1. CV Bima Utama yang memiliki berbagai macam produk terpercaya membuat saya menjadi lebih percaya diri bekerja di CV Bima Utama	Likert
	Keberhasilan	1. Saya menjadi lebih semangat dalam bekerja karena banyaknya pencapaian yang telah dicapai oleh CV Bima Utama	Likert
	Akuntabilitas	1. Sifat transparansi yang dijalankan oleh CV Bima Utama membuat saya menjadi lebih percaya terhadap setiap kebijakan yang diambil oleh perusahaan	Likert

Sumber: Data Diolah 2024

3.4 Variabel Fokus Pada Pelanggan

Menurut Goetsch & David (2013:175), fokus pada pelanggan berarti mendasarkan keputusan dan tindakan pada kebutuhan pelanggan. Menentukan kebutuhan pelanggan melibatkan mendengarkan, bertanya, mengamati, dan menyelidiki, sementara pada saat yang sama memperhatikan tidak hanya apa yang dikatakan tetapi juga bagaimana dikatakan, dan juga apa yang tidak dikatakan. Fokus pelanggan adalah bagian dari proses yang mengarah pada perbaikan terus-menerus dalam organisasi yang, pada gilirannya, menghasilkan kepuasan pelanggan (Goetsch & David, 2013:108). Fokus pada pelanggan berarti memahami kebutuhan pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan, dan berusaha untuk melebihi harapan pelanggan (Goetsch & David, 2013:246).

Tabel 3.2
Pengukuran Fokus Pada Pelanggan

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
Fokus Pada Pelanggan	Mengidentifikasi Pelanggan	1. Saya dapat mengidentifikasi pelanggan dengan baik	Likert
	Harga	1. CV Bima Utama memberikan harga yang terbaik kepada para pelanggan 2. CV Bima Utama memberikan opsi produk sesuai dengan harga yang diminati oleh pelanggan	Likert

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun, tanpa izin IBIKKG.



(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
		3. CV Bima Utama memberikan fleksibilitas dalam proses negosiasi harga dengan pelanggan	
	Kualitas Produk	1. CV Bima Utama memberikan produk dengan kualitas terbaik kepada para pelanggan 2. CV Bima Utama memberikan opsi produk dengan kualitasnya masing-masing sesuai dengan kebutuhan pelanggan	Likert
	Pelayanan	1. CV Bima Utama memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelanggan 2. CV Bima Utama melayani semua pelanggan dengan keramahan 3. CV Bima Utama melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan kepada pelanggan secara berkala	Likert
	Kepuasan Pelanggan	1. Perusahaan menjunjung tinggi kepuasan pelanggan sebagai salah satu indikator utama dalam menjalankan segala proses bisnisnya 2. Karyawan CV Bima Utama mengutamakan kepuasan pelanggan sebagai indikator utama dalam bekerja	Likert

Sumber: Data Diolah 2024

3.3.5 Variabel Perbaikan Berkesinambungan

Menurut Goetsch & David (2013:197), perbaikan proses yang berkelanjutan adalah elemen fundamental dari kualitas total, prosedur kerja sering berubah dalam pengaturan kualitas total. Ini berarti bahwa pelatihan dalam prosedur kerja baru harus dilakukan secara terus-menerus sehingga perbaikan proses dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.

Tabel 3.3
Pengukuran Perbaikan Berkesinambungan

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
Perbaikan Berkesinambungan	Rapat dan Evaluasi	1. CV Bima Utama menjalankan evaluasi secara berkala guna melakukan perbaikan secara berkesinambungan	Likert



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebut sumber:
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
		2. CV Bima Utama memberikan ruang kepada karyawan untuk dapat memberikan saran agar menjadi perusahaan yang lebih baik	
	Perbaikan Sistem Kerja	1. CV Bima Utama melakukan perbaikan terhadap secara sistem kerja yang sudah ada menjadi yang lebih baik	Likert
	Kualitas Kerja	1. Saya merasa perubahan yang terjadi di CV Bima Utama merupakan perubahan positif yang menunjang kualitas kerja 2. Saya merasa bisa mengikuti setiap perubahan yang ada di CV Bima Utama 3. Saya merasa terjadi peningkatan kualitas kerja setiap terjadi perubahan sistem kerja menjadi lebih baik	Likert
	Pencapaian Tujuan Perusahaan	1. Saya merasa perubahan yang terjadi di CV Bima Utama membawa dampak positif baik bagi karyawan 2. Saya merasa dengan adanya perbaikan secara terus-menerus di CV Bima Utama, maka memudahkan perusahaan dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan	Likert

Sumber: Data Diolah 2024

3.3.6 Variabel Pendidikan dan Pelatihan

Menurut Goetsch & David (2013:95), pendidikan dan pelatihan sering menjadi masalah bagi UKM. Di satu sisi, karyawan membutuhkan pendidikan dan pelatihan berkelanjutan untuk terus meningkatkan kualitas, produktivitas, dan daya saing.

Tabel 3.4
Pengukuran Pendidikan dan Pelatihan

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
Pendidikan dan Pelatihan	Kebutuhan Karyawan	1. CV Bima Utama memberikan ruang bagi karyawan yang ingin memberikan saran terkait pelatihan yang bisa diaplikasikan kepada karyawan	Likert

Variabel	Indikator	Pernyataan	Skala
(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG. 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun, tanpa izin IBIKKG.	Kualitas SDM	2. CV Bima Utama mengadakan pelatihan kepada karyawan sesuai dengan kebutuhan karyawan itu sendiri	
	Kualitas Kerja	1. Saya merasa pelatihan karyawan CV Bima Utama sangat penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada 2. Saya merasa terjadi peningkatan dalam diri saya setelah mengikuti pelatihan yang diadakan oleh CV Bima Utama	Likert
	Kualitas Kerja	1. Saya merasa pelatihan karyawan CV Bima Utama sangat penting dalam meningkatkan kinerja yang ada 2. Saya merasa terjadi peningkatan kinerja dalam diri saya setelah mengikuti pelatihan yang diadakan oleh CV Bima Utama	Likert

Sumber: Data Diolah 2024

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sahir (2021:28), teknik pengumpulan data merupakan proses dalam sebuah penelitian dan merupakan bagian yang penting. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survey. Pendekatan yang dilakukan penulis adalah survey yang dikelola dengan menggunakan instrument kuesioner. Menurut Sahir (2021:29-30), kuesioner adalah serangkaian instrumen pertanyaan yang disusun berdasarkan alat ukur variabel penelitian, pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner sangat efisien, responden hanya memilih jawaban yang sudah disediakan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data melalui penyebaran *link google form* secara langsung kepada para karyawan CV Bima Utama. Jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini berupa pertanyaan tertutup, yang mana pertanyaannya telah disusun oleh peneliti dengan memberikan opsi jawaban yang sudah disiapkan. Oleh

karena itu, Skala yang digunakan adalah skala Likert karena penulis dapat dengan mudah mengukur pendapat para karyawan. Skala Likert dengan lima tingkatan, yaitu:

Tabel 3.5
Skor Penilaian

Skor	Jawaban
5	SS = Sangat Setuju
4	S = Setuju
3	BS = Biasa Saja
2	TS = Tidak Setuju
1	STS = Sangat Tidak Setuju

Sumber: Data Diolah (2024)

Uji Validitas

Menurut Abdullah (2023:256), validitas adalah untuk menyatakan sejauh mana data yang didapatkan melalui instrumen penelitian (dalam hal ini kuesioner) akan mengukur apa yang ingin diukur. Item kuesioner yang tidak valid berarti tidak dapat mengukur apa yang ingin diukur sehingga hasil yang didapatkan tidak dapat dipercaya, sehingga item yang tidak valid harus dibuang atau diperbaiki. Sedangkan suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas pada penelitian ini yaitu dengan jumlah sampel yang digunakan (n) sebanyak 30 responden dan menggunakan program SPSS, maka r tabel dapat dilihat dari tabel *statistic* dengan uji pada dua sisi pada $n = 30$ dengan $df = 30-2 = 28$, dengan dasar pengambilan keputusan yaitu:

- a. Jika nilai $r_{\text{uji}} > r_{\text{tabel}}$, maka item pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner tersebut valid
- b. Jika nilai $r_{\text{uji}} < r_{\text{tabel}}$, maka item pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner tersebut tidak valid

Sementara itu, bila berdasarkan nilai signifikansinya, maka:

- c. Jika nilai signifikansi <0.05 , item dinyatakan valid
- d. Jika nilai signifikansi >0.05 , item dinyatakan tidak valid

3.8 Uji Reliabilitas

Menurut Abdullah (2023:256), reliabilitas adalah Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama, setiap alat pengukur seharusnya memiliki kemampuan memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Kuesioner dapat dikatakan reliabel jika jawaban seseorang mengenai pernyataan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Dalam uji reliabilitas ditujukan untuk mengetahui sejauh mana suatu pengukuran relatif konsisten jika pengukuran tersebut dilakukan secara berulang. Dalam aplikasi SPSS, alat untuk mengukur reliabilitas adalah *Cronbach's Alpha*, dengan dasar pengambilan keputusan yaitu::

- a. Jika nilai *Cronbach's Alpha* (α) > 0.70 , maka variabel dikatakan reliabel
- b. Jika nilai *Cronbach's Alpha* (α) < 0.70 , maka variabel dikatakan tidak reliabel

3.9 Teknik Analisis Data

Setelah melakukan pengumpulan data melalui kuesioner, data diolah agar dapat digunakan. Teknik analisa data yang digunakan peneliti dalam meneliti penelitian ini sebagai berikut:

3.3.7 Uji Normalitas

Menurut Sahir (2021:69), Uji normalitas adalah untuk menguji apakah variabel independen dan variabel dependen berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik seharusnya memiliki analisis grafik dan uji statistik, dengan dasar pengambilan keputusan yaitu::

1. Dilarang melempar sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

- a. Jika nilai signifikansi atau nilai probabilitas > 0.05 , maka hipotesis diterima karena data tersebut terdistribusi secara normal.
- b. Jika nilai signifikansi atau nilai probabilitas < 0.05 , maka hipotesis ditolak karena data tidak terdistribusi secara normal.
- 3.8 Uji Multikolonieritas**
- Menurut Sahir (2021:70-71), uji multikolonieritas merupakan untuk melihat ada atau tidaknya hubungan yang tinggi antara variabel bebas. Untuk mendekripsi multikolonieritas menggunakan metode *Variance Inflation Factor (VIF)* dan *Tolerance (TOL)*, dengan dasar pengambilan keputusan yaitu:
- Jika nilai $Tolerance \leq 0.10$ dan $VIF \geq 0.10$, maka terdapat gejala multikolonieritas
 - Jika nilai $Tolerance \geq 0.10$ dan $VIF \leq 0.10$, maka tidak terdapat gejala multikolonieritas

3.9 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Sahir (2021:69), uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain, dengan dasar pengambilan keputusan yaitu:

- Jika nilai signifikansi atau nilai probabilitas > 0.05 , maka hipotesis diterima karena data tersebut tidak ada heteroskedastisitas.
- Jika nilai signifikansi atau nilai probabilitas < 0.05 , maka hipotesis ditolak karena data ada heteroskedastisitas.

3.3.10 Uji Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) secara berganda. Berikut model regresi linear berganda:

1. Dilarang mesutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta

IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika

Kwik Kian Gie

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

Keterangan :

- **Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)** = Variabel dependen (Kinerja Karyawan)
- **Konstanta** = Koefisien Regresi
- **Variabel Fokus Pada Pelanggan** = Variabel Perbaikan Berkesinambungan
- **Variabel Pendidikan dan Pelatihan** = Variabel Dilindungi Undang-Undang Hak Cipta

3.11 Uji Hipotesis

Menurut Yakin (2023:197), hipotesis dapat diartikan sebagai dugaan mengenai suatu hal, atau hipotesis merupakan jawaban sementara suatu masalah, atau juga hipotesis dapat diartikan sebagai kesimpulan sementara tentang hubungan suatu variabel dengan satu atau lebih variabel yang lain. Uji Hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan dua uji sebagai berikut:

a. Koefisien Determinasi

Menurut Sahir (2021:54), Koefisien determinasi yang sering disimbolkan dengan R^2 pada prinsipnya melihat besar pengaruh variabel bebas (*Total Quality Management*) terhadap variabel terikat (Kinerja Karyawan). Bila angka koefisien determinasi dalam model regresi terus menjadi kecil atau semakin dekat dengan nol berarti semakin kecil pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat atau nilai semakin mendekati 100% berarti semakin besar pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat.

1. **Y**ialah **variabel dependen** atau **mes** bagi **X** seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

b. Uji T

Menurut Sahir (2021:79), Uji T menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, Uji T yang digunakan bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan secara parsial dari masing-masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.