

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Menurut Amruddin (2022) penelitian kuantitatif merupakan metode-metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel-variabel ini diukur, biasanya dengan instrumen-instrumen penelitian, sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur-prosedur statistik, sedangkan deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagai adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dihubungkan dalam penelitian ini akan melihat analisis tingkat kepuasan kerja karyawan PT Lampung Cerdas

3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam proses penelitian adalah data primer dan sekunder:

1. Menurut Amruddin (2022) menyatakan bahwa data primer adalah data yang berasal langsung dari objek penelitian atau responden, baik individu maupun kelompok. Data primer diperoleh dari jawaban pengisian kuesioner responden yang terpilih dan memenuhi kriteria responden, yaitu pegawai Inspektorat Bandar Lampung terkait dengan analisis kepuasan kerja pada karyawan PT Lampung Cerdas
2. Menurut Amruddin (2022) menyatakan bahwa data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, yaitu data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain bukan oleh peneliti sendiri dengan kata lain bersumber dari catatan dan dari sumber lainnya yaitu dengan mengandalkan studi kepustakaan melalui literatur berupa buku,

artikel, data dari perusahaan dan jurnal-jurnal penelitian terkait analisis kepuasan kerja pada karyawan PT Lampung Cerdas

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah Studi Perpustakaan (*Library Research*) dan studi lapangan (*field research*).

1. Studi Perpustakaan (*Library Research*) merupakan penelitian yang dilaksanakan dengan menggunakan literatur (kepustakaan) baik berupa buku, catatan maupun laporan hasil penelitian dari penelitian terdahulu yang berkaitan dengan analisis kepuasan kerja pada karyawan PT Lampung Cerdas
2. Studi lapangan (*field research*). adalah teknik ini dilakukan dengan cara turun secara langsung ke lapangan penelitian untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian. lapangan penelitian untuk memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan wawancara.
 - a. Wawancara yaitu wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Wawancara dilakukan kepada karyawan PT Lampung Cerdas
 - b. Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pengumpulan data dilakukan dengan cara memberi pernyataan kuesioner kepada responden, yaitu karyawan PT Lampung Cerdas. Skala pengukuran penelitian ini yang digunakan adalah likert. Jawaban pertanyaan yang diajukan yaitu.

Tabel 3.1
Penentuan Skor Tingkat *Performance* Dan *Importance*

<i>Performance</i>			<i>Importance</i>		
Skor	Keterangan	Kode	Skor	Keterangan	Kode
1	Sangat Tidak Setuju	STS	1	Sangat Tidak Penting	STP
2	Tidak Setuju	TS	2	Tidak Penting	TP
3	Cukup Setuju	CS	3	Cukup Penting	CP
4	Setuju	S	4	Penting	P
5	Sangat Setuju	SS	5	Sangat Penting	SP

3.4 Populasi Dan Sampel

3.4.1 Populasi

Amruddin (2022) menyatakan bahwa populasi merupakan seluruh kelompok yang akan diteliti pada cakupan wilayah dan waktu tertentu berdasarkan karakteristik yang telah ditentukan peneliti. Populasi tersebut akan menjadi sumber data penelitian. Populasi penelitian dapat dibedakan menjadi populasi dengan jumlah anggota yang sudah diketahui (finit) maupun yang jumlah anggota belum diketahui (infinif). Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Lampung Cerdas yang berjumlah 203 karyawan.

Tabel 3.2
Data karyawan PT Lampung Cerdas

No	Posisi	Jumlah
1	<i>Administration</i>	2
2	<i>Front Office</i>	2
3	<i>Devlopment</i>	7
4	<i>Trainer</i>	18
5	<i>Costumer Service</i>	25
6	<i>Sales</i>	149
Total		203

Sumber: PT Lampung Cerdas, 2024

3.4.2 Sampel

Amruddin (2022) menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari populasi yang terpilih menjadi sasaran penelitian. Dalam menentukan sampel peneliti menggunakan metode *probability sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang

sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel dengan teknik *simple random sampling* yang merupakan pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Pada penelitian ini sampel yang diambil menggunakan rumusan penentuan yang dinyatakan oleh slovin dengan batas kesalahan 10% rumus perhitungan ukuran sampel adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{(1 + Ne^2)}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen ketidak telitian yang masih dapat ditolerir sebesar 1-10%,

Berdasarkan rumus diatas, maka besarnya sampel yang harus diambil dalam penelitian ini adalah:

$$= \frac{203}{1 + (203).(0,10)^2} = \frac{203}{3,03}$$

$$= 66,99 \text{ dibulatkan menjadi } 67 \text{ karyawan}$$

3.5 Variabel Penelitian

Amruddin (2022) variabel penelitian pada dasarnya adalah suatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian ini adalah variabel tunggal (*single variable*) yaitu variabel kepuasan kerja karyawan.

3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan variabel yang diungkapkan dalam definisi konsep tersebut, secara operasional, secara praktis, secara riil, secara nyata dalam lingkup objek penelitian / objek yang diteliti. Secara operasional masing-masing variabel dapat diukur melalui indikator-indikator sebagai berikut

Tabel 3.3
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Konsep	Definisi Operasional	Indikator	Skala Ukur
Kepuasan Kerja	Indrastuti (2020:p66) kepuasan kerja merupakan hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaan tersebut dimata karyawan dan memberikan hal yang dinilai penting bagi karyawan	Tingkat kepuasan kerja karyawan PT Lampung Cerdas	1. Pekerjaan 2. Upah/Gaji 3. Promosi 4. Pengawas 5. Rekan Kerja	Likert

Sumber : Data Diolah, 2024

3.7 Uji Persyaratan Instrumen

3.7.1 Uji Validitas

Digdowniseiso (2017) menyatakan bahwa uji validitas adalah uji kelayakan instrumen. Fungsi dari uji validitas adalah untuk menguji sejauh mana ketepatan atau kebenaran suatu instrumen (kuesioner), sebagai alat ukur variabel penelitian. Dalam pengujian validitas *product moment pearson correlation* instrumen diuji dengan menghitung koefisien korelasi antara skor item dan skor totalnya dalam taraf signifikansi 95% atau $\alpha = 0,05$. Dalam penelitian ini, pengolahan data yang dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 21.

1. Prosedur pengujian

Ho : Instrumen valid

Ha : Instrumen tidak valid

2. Kriteria pengambilan keputusan

Ho : Apabila $\text{sig} < 0,05$ maka Instrumen dinyatakan valid

Ha : Apabila $\text{sig} > 0,05$ maka Instrumen dinyatakan tidak valid

3.7.2 Uji Reliabilitas

Digdowiseiso (2017) menyatakan bahwa reliabilitas mengandung pengertian bahwa suatu indikator cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keterandalan. Dalam penelitian ini, pengolahan data yang dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 21. Selanjutnya untuk menginterpretasikan besarnya nilai r alpha indeks korelasi.

Tabel 3.4
Interpretasi Nilai r

Nilai Korelasi	Keterangan
0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat Rendah

3.8 Metode Analisis Data

3.8.1 *Importance Performance Analysis (IPA)*

Metode *importance performance analysis* (IPA) merupakan suatu teknik penerapan yang mudah untuk mengatur atribut dari tingkat kepentingan dan tingkat pelaksanaan itu sendiri yang berguna untuk pengembangan program pemasaran yang efektif. Adapun tujuan dari metode ini adalah untuk mengetahui seberapa besar harapan dari karyawan pada perusahaan sehingga hasilnya dapat digunakan sebagai perbandingan variabel yang harus dipertahankan, ditingkatkan dan diperbaiki (Noviana dan Kusumawati, 2022).

Rumus *Importance Performance Analysis* Tingkat Kesesuaian:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \dots\dots\dots (1)$$

Keterangan :

Tki = Tingkat Kesesuaian

Xi = Skor Penilaian Kinerja

Yi = Skor Penilaian Kepentingan

Tahap kedua adalah menghitung rata – rata untuk setiap atribut yang diperoleh karyawan :

$$XI = \frac{\sum Xi}{n} \quad YI = \frac{\sum Yi}{n} \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan :

XI = Skor rata – rata tingkat kinerja produk.

YI = Skor rata – rata tingkat kepentingan terhadap produk.

n = jumlah responden.

Selanjutnya menghitung rata – rata Analisis *Importance Performance* seluruh atribut tingkat kepentingan (Y) dan Kinerja (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius:

$$X = \frac{\sum Xi}{K} \quad Y = \frac{\sum Yi}{K} \dots\dots\dots (3)$$

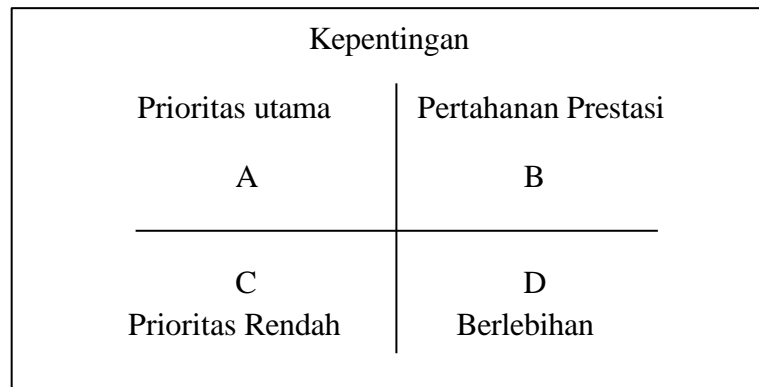
Keterangan :

XI = Skor rata – rata tingkat kinerja seluruh atribut.

YI = Skor rata – rata tingkat kepentingan terhadap seluruh atribut.

K = Banyaknya atribut yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

Tahap terakhir adalah penjabaran tiap atribut dalam diagram kartesius seperti terlihat pada gambar :



Gambar : 3.1 Diagram Kartesius

Diagram kartesius dibuat dengan suatu bagan yang dua bagi menjadi empat bagian dan dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y). Variabel X (Sumbu horizontal) dan Y (Sumbu vertical) masing-masing akan mengisi skor tingkat kenyataan dan skor diagram kartesius. diagram kartesius adalah diagram yang dapat menjelaskan nilai kepentingan dan kepuasan dari setiap atribut dengan cara melakukan pembobotan, pencarian tingkat kesesuaian antara keadaan yang berlaku dengan keadaan yang diharapkan oleh karyawan (Waworuntu, 2023)

1. Kuadran A (*Concentration These*) wilayah yang berisi faktor-faktor yang dianggap penting tetapi pada implementasinya belum sesuai harapan karyawan atau tingkat kepuasan karyawan masih rendah.
2. Kuadran B (*Keep Up The Good Work*) wilayah yang berisi faktor-faktor yang dianggap penting oleh karyawan dan sudah sesuai dengan tingkat kepuasan yang dirasakan.
3. Kuadran C (*Low Priority*) wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh karyawan, dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa.

4. Kuadran D (*Possible Overkill*) wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh karyawan, dan dirasakan terlalu berlebihan.

3.8.2 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Customer Satisfaction Index (CSI) dimaksudkan agar dapat mengetahui dan menetapkan tingkatan kepuasan pekerja secara keseluruhan dengan menggunakan pendekatan yang mencermati tingkatan kepentingan dari beberapa atribut terhadap semua variabel yang diukurnya tersebut. (Amirudin dan Manihuruk, 2023). Rumus *Customer Satisfaction Index (CSI)* sebagai berikut :

1. Menentukan *Mean Importance Score (MIS)*

MIS merupakan nilai rata-rata tingkat harapan responden dari tiap variabel atau atribut yang dapat dihitung menggunakan rumus:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^N y_i}{n}$$

Keterangan :

n : Jumlah responden

Y_i : Harapan atribut ke-i

2. Menentukan *Mean Satisfaction Score (MSS)*

MSS merupakan nilai rata-rata tingkat kinerja yang dirasakan responden tiap variabel atau atribut, yang dapat dihitung menggunakan rumus:

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^N x_i}{n}$$

Keterangan:

n : Jumlah Responden

X_i : Nilai kinerja atribut ke-i

3. Menentukan *Weight Factor* (WF)

Menentukan *Weight Factor* (WF), skor ini merupakan presentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut dengan menggunakan rumus:

$$(1). \sum_{i=1}^n MIS_i = MIS_1 + MIS_2 + MIS_3 + \dots + MIS_{25}$$

$$(2). WF = \frac{MIS}{\sum_i^p MIS_i}$$

Keterangan:

P : Jumlah atribut kepentingan

i : Atribut pelayanan ke-i

4. Menentukan *Weight Score* (WS)

Menentukan *Weight Score* (WS), skor ini merupakan perkalian antara *Weight Factor* (WF) dengan rata-rata tingkat kenyataan pelayanan yang dirasakan responden sebagai *Mean Satisfaction Score* (MSS) dengan menggunakan rumus:

$$WS_i = WF_i \times MSS_i$$

Keterangan:

i : Atribut pelayanan

5. Menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Skala kepuasan karyawan yang umum dipakai dalam interpretasi indeks adalah skala nol (0) sampai satu (1) atau nol (0) sampai seratus dengan menggunakan rumus:

$$\sum_{i=1}^n WS_i = WS_1 + WS_2 + WS_3 + \dots + WS_{25}$$

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WS_i}{HS} \times 100\%$$

Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi menjadi lima (5) kategori mulai dari tidak puas sampai dengan sangat puas.

Tabel 3.5
Kriteria Nilai Indeks Kepuasan Karyawan

Nilai Indeks	Keterangan
81% - 100%	Sangat Puas
66% - 80%	Puas
51% - 65%	Cukup Puas
35% - 50%	Kurang Puas
0% - 34%	Tidak Puas

Sumber: Pertiwi dan Meitasari, 2022