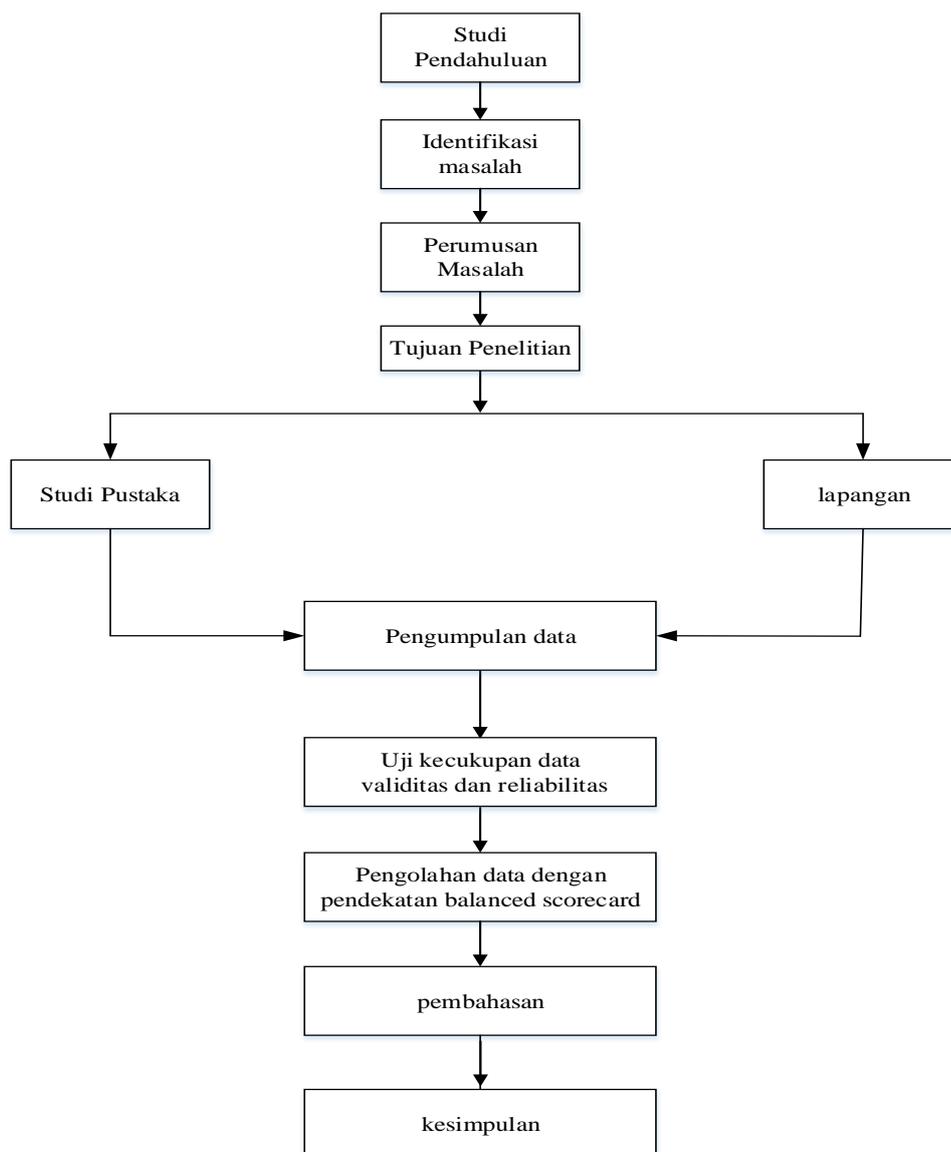


BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini digambarkan dalam diagram alir yang ditunjukkan pada gambar 2 berikut ini



Gambar 3.1 Desain Metode Penelitian

3.2 Variable penelitian

Dalam penelitian ini, variabel yang dianalisis adalah sebagai berikut:

3.2.1 Perspektif Keuangan

Terdapat lima rasio yang diukur dalam perspektif keuangan:

a. Margin laba kotor

Margin laba kotor mencerminkan tingkat keuntungan yang didapatkandari penjualannya.

$$\text{Margin laba kotor} = \frac{\text{laba kotor} \times 100\%}{\text{total penjualan}},$$

Rumus 3-1 Margin Laba Kotor

Margin laba kotor masuk dalam kriteria buruk apabila kurang dari 6%, masuk kriteria sedang apabila sama dengan 6%, dan apabila lebih dari 6% maka masuk dalam kriteria baik.

Tabel 3.1 Kriteria Margin Laba Kotor

Rasio	Kriteria		
	Margin Laba kotor	<6%	6%
	Buruk	Sedang	Baik

Sumber: Kaplan dan Norton dalam firdaus (2016:40)

b. Margin laba operasi

Margin laba operasi mencerminkan tingkat keuntungan operasional yang didapatkan atas penjualannya.

$$\text{Margin laba operasi} = \frac{\text{total laba bersih} \times 100\%}{\text{total penjualan}}$$

Rumus 3-2 Margin Laba Operasi

Margin laba operasi dianggap kriteria buruk apabila kurang dari 6%, dan kriteria sedang apabila margin laba operasi sama dengan 6%, dan dianggap kriteria baik apabila margin laba operasi lebih dari 6%.

Tabel 3.2 Margin Laba Operasi

Rasio	kriteria		
Marin Laba Operasi	< 6%	6%	> 6%
	buruk	sedang	baik

Sumber: Kaplan dan Norton dalam Firdaus (2016:40)

c. *Return On Asset*(ROA)

Untuk menghitung tingkat pengembalian aktiva yang dimiliki perusahaan:

$$ROA = \frac{\text{eranimg after tax}}{\text{total aktiva}} \times 100\%$$

Rumus 3-3 *Return On Asset*

Nilai ROA dapat disimpulkan bahwa buruk apabila kurang dari 7%, kriteria sedang apabila sama dengan 7% dan masuk dalam kriteria baik apabila lebih besar dari 7%.

Tabel 3.3 *Return On Asset*

Rasio	Kriteria		
<i>Return On Assets</i>	<7%	7%	>7%
	buruk	sedang	Baik

Sumber: Kaplan dan Norton dalam firdaus (2016:40)

d. *Current ratio*

Untuk mengetahui besarnya aktiva lancar dibandingkan dengan hutang lancar digunakan rumus:

$$\text{Current ratio} = \frac{\text{aktiva lancar}}{\text{hutang lancar}} \times 100\%.$$

Rumus 3-4 *Current Ratio*

Current ratio buruk jika kurang dari 200%, kriteria sedang apabila sama dengan 200% dan masuk dalam kriteria bagus jika lebih dari 200%.

Tabel 3.4 *current ratio*

Rasio	Kriteria		
<i>Current ratio</i>	<200%	200%	>200%
	buruk	sedang	Baik

Sumber: Norton dan Kaplan dalam firdaus (2016:40)

e. *Total Asset Turnover* (TATO)

Untuk mengetahui besarnya nilai penjualan diandingkan dengan total aktiva;

$$TATO = \frac{\text{penjualan}}{\text{Total aktiva}} \times 100\%$$

Rumus 3-5 TATO

TATO dikatakan masuk dalam kriteria buruk jika kurang dari 100%, masuk dalam kriteria sedang jika sama dengan 100%, dan masuk dalam kriteria baik jika lebih dari 100%.

Tabel 3.4 Pengukuran Kriteria TATO

Rasio	Kriteria		
<i>Total asset turnover</i>	<100%	100%	>100%
	buruk	Sedang	Baik

Sumber: Norton dan Kaplan dalam Firdaus (2016:41)

3.2.2 Perspektif Pelanggan

Perspektif pelanggan berkaitan dengan cara perusahaan melayani pelanggan. Dalam penelitian ini, peneliti membatasi pada tingkat kepuasan pelanggan untuk pengukuran perspektif pelanggan. Pengukuran terhadap kepuasan pelanggan diturunkan kedalam 4 (empat) dimensi yang akan disajikan dalam bentuk kuesioner. Adapun dimensi tersebut yakni:

Tabel 3.5 Dimensi Kepuasan Pelanggan

No	Dimensi	Jumlah Pernyataan	Nomor pernyataan
1	Harga Kamar	3	1, 2 dan 3
2	Fasilitas Hotel	2	4 dan 5
3	Pelayanan yang cepat	3	6, 7 dan 8
4	Kualitas Kamar	2	9 dan 10

Untuk mengetahui seberapa jauh pelanggan merasa puas terhadap perusahaan, dapat diketahui dengan survey kepuasan pelanggan. Pelanggan dinyatakan puas apabila mayoritas pelanggan memberikan jawaban sangat setuju dan setuju, dan dinyatakan tidak puas apabila mayoritas pelanggan memberikan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada pelanggan Venia Hotel batam yang dilakukan berupa data dengan skala ordinal, yang kemudian diolah dengan menggunakan *spss25 for windows*

3.2.3 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi perspektif pembelajaran dan pertumbuhan pada tingkat produktivitas karyawan dan tingkat perputaran karyawan

a. Tingkat Produktivitas Karyawan

Pengukuran tingkat produktivitas karyawan dalam bekerja dalam periode tertentu menggunakan rumus sebagai berikut

$$\text{Produktivitas karyawan} = \frac{\text{Laba Operasi}}{\text{Jumlah Karyawan}}$$

Rumus 3-6 Produktivitas Karyawan

Tingkat produktivitas karyawan dinilai baik apabila mengalami peningkatan, dinilai sedang apabila konstan dan dinilai buruk apabila mengalami penurunan selama periode penelitian. Untuk itu kriteria penilaian perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah terjadi tidaknya produktivitas untuk menciptakan pertumbuhan dan peningkatan kinerja jangka panjang.

Tabel 3.6 Kriteria Produktifitas Karyawan

Ukuran	Nilai	Kriteria
Produktivitas Karyawan	Menurun	Buruk
	Konstan	Sedang
	Meningkat	Baik

Sumber: Koplán dan Norton dalam Firdaus (2016:45)

b. Tingkat Perputaran Karyawan

Mengukur seberapa besar perputaran karyawan digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Perputaran karyawan} = \frac{\text{karyawan masuk} - \text{karyawan keluar}}{\frac{1}{2} \sum (\text{Total Karyawan lama} + \text{Total karyawan baru})} \times 100\%$$

Rumus 3-7 Perputaran Karyawan

Keterangan: karyawan yang keluar adalah karyawan yang mengundurkan diri dan terkena PHK, bukan pensiun atau meninggal dunia. Tingkat perputaran karyawan dinilai baik apabila selama periode pengamatan mengalami penurunan, dinilai sedang apabila konstan dan dinilai buruk apabila mengalami peningkatan.

Tabel 3.7 Kriteria Perputaran Karyawan

Ukuran	Nilai	Kriteria
Produktivitas Karyawan	Meningkat	Buruk
	Konstan	Sedang
	Menurun	Baik

Sumber: Koplán dan Norton dalam Firdaus (2016:45)

c. Tingkat kepuasan karyawan

Untuk mengetahui seberapa jauh karyawan merasa puas terhadap perusahaan, dapat diketahui dengan menggunakan survei kepuasan karyawan, karyawan dinyatakan puas apabila mayoritas karyawan memberikan jawaban sangat setuju dan setuju, dan dinyatakan tidak puas apabila mayoritas karyawan memberikan jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Tabel 3.8 Indikator Kepuasan Karyawan

No	Dimensi	Jumlah Pernyataan	Nomor pernyataan
1	Kinerja, Gaji dan Bonus	4	1, 2,3 dan 4
2	Fasilitas dan Kenyamanan	6	5,6,7,8,9, dan 10
3	Hubungan Kerja	5	11,12,13,14 dan 15

Data diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada karyawan Venia hotel batam yang dilakukan dengan berupa data dengan skala likert, kemudian diolah dengan menggunakan *spss 25 for windows*.

3.2.4 Perspektif Bisnis Internal

Proses bisnis internal yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

a. Inovasi

Dalam hal inovasi perusahaan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan konsumen baik masa sekarang dan maupun masa yang akan datang. Proses inovasi ini menjadi penting karena suatu produk harus dapat dikembangkan atau diperbaharui sesuai dengan kebutuhan konsumen, dengan menciptakan sesuatu yang baru.

b. Proses

Penilaian kinerja perusahaan yang diukur dari waktu penyelesaian proses check in check out yang diperlukan venia hotel batam. Untuk menilai kinerja perspektif proses bisnis internal menggunakan ukuran SCE (service cycle efficiency), dengan rumus sebagai berikut:

$$SCE = \frac{\text{processing time}}{\text{troughput time}} \times 100\%$$

Rumus 3-8 *Service Cycle Efficiency*

Waktu pengolahan (*processing time*) dalam hal ini adalah waktu standard yang telah ditetapkan perusahaan (standar waktu check in dan check out venia hotel batam), sedangkan waktu penyelesaian (*troughput time*) adalah waktu sebenarnya yang diperlukan dalam *check in* dan *check out*.

3.3 Populasi Dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2014: 80). Dalam penelitian ini, populasi yang dipilih adalah seluruh karyawan Hotel Venia Batam yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.10 Data Jumlah Karyawan

NO	Devisi	Jumlah Karyawan
1	Front Office	4
2	Back Office	2
3	Housekeeping	4
4	FB Product	4
5	FB Service	4
6	Karaoke Entertainment	8
7	Security	3
8	Engineering	2
Total Karyawan		31

Sumber: data karyawan venia hotel

Mengingat jumlah karyawan relatif sedikit, maka penelitian ini menggunakan seluruh populasi yang ada untuk dijadikan sebagai responden. Penelitian ini merupakan penelitian populatif, yang memiliki arti bahwa dalam penelitian tidak menggunakan sampel. Populasi diambil seluruhnya untuk dijadikan responden karena relative kecilnya jumlah karyawan yakni sejumlah 31 orang. Hal tersebut bertujuan untuk mengantisipasi tingkat pengembalian kuesioner

Untuk jumlah populasi pelanggan venia hotel pada tahun 2018 secara keseluruhan yakni sebagai berikut:

Tabel 3.9 Pengunjung Venia Hotel

No	Bulan	Jumlah Pengunjung
1	Januari	986
2	Februari	962
3	Maret	1173
4	April	1150
5	Mei	1038
6	Juni	991
7	Juli	865
8	Agustus	906
9	September	926
10	Oktober	954
11	November	768
12	Desember	898
Total Pengunjung		11.617 Tamu

Sumber: buku selling of day Venia Hotel Batam 2018

Dari data di atas peneliti hanya mengambil populasi pada periode penelitian yakni bulan oktober 2018 sampai dengan desember 2018. Sehingga populasi yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 2620 tamu. Teknik pengambilan sampel pada populasi pelanggan diatas menggunakan teknik random sampling. Teknik pengambilan sampel dengan random sampling secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi diatas. Besaran sampel yang akan diambil menggunakan rumus slovin yakni sebagai berikut:

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

Rumus3-9 Rumus *Slovin*

Keterangan

n = Jumlah Sampel

e = Batas kesalahan (*Margin of Error*) yakni 10% atau 0,1

$N =$ Jumlah Populasi

Sehingga Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{2620}{1 + 2620 \cdot 0.1^2}$$

$$n = \frac{2620}{1 + 26,2}$$

$$n = \frac{2620}{27,2}$$

$$n = 96,3235$$

$$n = 97$$

Sehingga sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 97 pengunjung

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Kuesioner

Metode kuesioner menurut sugiyono dalam sri lestari (2016:62), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Pengujian kuesioner untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan dan karyawan Venia Hotel Batam.

Teknik pengumpulan data dengan kuesioner dengan kategori pengukuran menggunakan skala *Likert's* yakni sangat Tidak setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Setuju (S), dan Sangat Setuju (SS) dengan bobot nilai sebagai berikut:

Tabel 3.10 Bobot Nilai Skala *Likert*

Pernyataan	Bobot Nilai
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Setuju	3
Sangat Setuju	4

Sumber : Lubis(2013:90)

3.4.2 Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah teknik pengumpulan data untuk melihat data-data secara jelas yang aslinya karena sesuai dengan arsip yang ada diperusahaan. Data yang diperoleh dari teknik ini untuk empat perspektif dalam *balance scorecard* yaitu:

- a. Perspektif keuangan; laporan keuangan Venia Hotel Batam.
- b. Perspektif pelanggan; data laporan tamu Venia Hotel Batam.
- c. Perspektif bisnis internal;
- d. Perspektif bertumbuh dan pembelajaran; data karyawan Venia Hotel Batam.

3.4.3 Wawancara

Metode wawancara dilakukan untuk menganalisis proses bisnis internal. Wawancara dilakukan kepada Manajemen Venia Hotel.

3.4.4 Observasi

Metode observasi dilakukan untuk menganalisis proses bisnis internal pada proses operasi. Observasi dilakukan pada saat pelanggan sedang melakukan proses *check in* dan *check out*.

3.5 Teknik Analisis Data

3.5.1 Uji Validitas

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur (Sugiyono, 2012: 348). Adapun rumus yang digunakan untuk uji validitas adalah rumus Korelasi *Pearson Product Moment*.

$$r_{hitung} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Rumus 3-10 Rumus Korelasi *Pearson Product Moment*.

Keterangan : r_{hitung} = Koefisien Korelasi

- N = Jumlah Responden
 X = Skor Variabel (jawaban responden)
 Y = Skor Total dari Variabel (jawaban responden)

Kaidah keputusan:

Distribusi untuk $\alpha = 5\%$ dengan $dk = n - 2$, maka:

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ berarti butir angket valid, maka butir angket dapat dilanjutkan.

Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ berarti butir angket tidak valid, maka butir angket tidak dapat dilanjutkan.

Untuk mempermudah dalam perhitungan maka perhitungan akan dibantu dengan *software* SPSS versi 25. Dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Klik *Variable View*, isi kolom *Name*, dengan nama variabel Aktifkan *Data View*, kemudian masukkan data
- b. Klik menu *Analyze*, kemudian pilih *Correlate* dan pilih *Bivariate*
- c. Pindahkan semua item butir soal dan skor total dengan ke dalam kolom *variable*, yang sesuai Beri tanda \surd pada kotak *Pearson*, *Two Tail*, dan *Flag Significant Correlations*. Klik *Ok*
- d. Klik *Ok*.

Berikut hasil uji validitas kuesioner kepuasan pelanggan dan kuesioner kepuasan karyawan

- a. Kepuasan Pelanggan
 - 1) Harga

Tabel 3.11 Hasil Uji Validitas Dimensi Harga

No Soal	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1	0.5690	0.1996	Valid
2	0.7000	0.1996	Valid
3	0.7370	0.1996	Valid

Sumber: pengolahan data 2018

2) Fasilitas Hotel

Tabel 3.12 Hasil Uji Validitas Dimensi Fasilitas Hotel

No Soal	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
4	0.6590	0.1996	Valid
5	0.6550	0.1996	Valid

Sumber: pengolahan data 2018

3) Pelayanan yang Cepat

Tabel 3.13 Hasil Uji Validitas Dimensi Pelayanan yang Cepat

No Soal	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
6	0.6670	0.1996	Valid
7	0.7470	0.1996	Valid
8	0.6520	0.1996	Valid

Sumber: pengolahan data 2018

4) Kualitas Kamar

Tabel 3.14 Hasil Uji Validitas Dimensi Kualitas Kamar

No Soal	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
9	0.7030	0.1996	Valid
10	0.6090	0.1996	Valid

Sumber: pengolahan data 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diambil kesimpulan bahwa semua butir pernyataan tersebut valid karena semua butir pernyataan tersebut mempunyai

nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel. Untuk mengetahui penghitungan uji validitas selengkapnya dapat dilihat pada lampiran.

b. Kepuasan Karyawan

1) Kinerja, Gaji dan Bonus

Tabel 3.15 Hasil Uji Validitas Dimensi Kinerja, Gaji dan Bonus

No Soal	Nilai r hitung	Nilai r table	Keterangan
1	0.9050	0.3550	Valid
2	0.8260	0.3550	Valid
3	0.901	0.3550	Valid
4	0.927	0.3550	Valid

Sumber: pengolahan data 2018

2) Fasilitas dan Kenyamanan

Tabel 3.16 Uji Validitas Dimensi Fasilitas dan Kenyamanan

No Soal	Nilai r hitung	Nilai r table	Keterangan
5	0.563	0.3550	Valid
6	0.737	0.3550	Valid
7	0.819	0.3550	Valid
8	0.524	0.3550	Valid
9	0.905	0.3550	Valid
10	0.826	0.3550	Valid

Sumber: pengolahan data 2018

3) Hubungan Kerja

Tabel 3.17 Uji Validitas Dimensi Hubungan Kerja

No Soal	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
11	0.756	0.3550	Valid
12	0.862	0.3550	Valid
13	0.905	0.3550	Valid
14	0.826	0.3550	Valid
15	0.484	0.3550	Valid

Sumber: pengolahan data 2018

Berdasarkan tabel diatas dapat diambil kesimpulan bahwa semua butir pernyataan tersebut valid karena semua butir pernyataan tersebut mempunyai nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel. Untuk mengetahui penghitungan uji validitas selengkapnya dapat dilihat pada lampiran.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Suatu tes dapat dikatakan mempunyai taraf kepercayaan tinggi jika tes tersebut dapat memberikan hasil yang tetap. Reliabilitas soal merupakan ukuran yang menyatakan tingkat keajegan atau kekonsistenan suatu soal tes (Asep & Abdul, 2012: 180). Dengan begitu reliabilitas tes berhubungan dengan masalah ketetapan hasil tes. jika hasilnya berubah-ubah maka hasil tes tersebut tidak reliabel. Pengujian reliabilitas angket dan test dapat dilakukan dengan rumus *Alpha Cronbach*. Rumus alpha digunakan untuk mencari reliabilitas instrument yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian. Rumus koefisien *Alfa Cronbach* adalah sebagai berikut (Juliansyah, 2011: 165-168):

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Rumus 3-11. Rumus koefisien *Alfa Cronbach*

Dimana rumus $\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(X)^2}{N}}{N}$

Keterangan:

r_{11}	=	Reliabilitas instrumen
k	=	Banyak butir pernyataan
$\sum \sigma^2$	=	Jumlah varian butir pernyataan

$$\sigma_1^2 = \text{Varian Total}$$

Interpretasi nilai r_{11} mengacu pada pendapat Guilford dapat dilihat pada tabel 3.20.

Tabel 3.18 Kriteria Interpretasi Nilai Reliabilitas

Nilai Reliabilitas	Interpretasi
$0,90 < r_{11} < 1,00$	Sangat Tinggi
$0,70 < r_{11} < 0,90$	Tinggi
$0,40 < r_{11} < 0,70$	Cukup
$0,20 < r_{11} < 0,40$	Rendah
$r_{11} < 1,00$	Sangat Rendah

Sumber: Asep & Abdul (2012: 181)

Kriteria pengujian instrument dikatakan reliabel jika Jika nilai *alpha* lebih besar dari 0,6 (Juliansyah, 2011: 165). Untuk mempermudah dalam perhitungan maka perhitungan akan dibantu dengan *software* SPSS Versi 25.

Dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Klik *Variable View*, isi kolom *Name*, dengan nama variabel Aktifkan *Data View*, kemudian masukkan data
 - b. Klik menu *Analyze*, kemudian pilih *Scale* dan pilih *Reliability Analysis*
 - c. Pindahkan butir soal ke dalam kolom *items*, yang sesuai. Klik *Statistics* pada *Descriptives for* Beri tanda \surd pada kotak *Scale if item deleted*. Klik *Continue*
 - d. Pilih model *alpha*, klik *ok*
- Berikut hasil uji reliabilitas kuesioner kepuasan pelanggan dan kuesioner kepuasan karyawan
- a. Kepuasan Pelanggan

1) Harga

Tabel 3.19 Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Harga

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.791	3

Sumber: pengolahan data 2018

2) Fasilitas Hotel

Tabel 3.20 Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Fasilitas Hotel

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.706	2

Sumber: pengolahan data 2018

3) Pelayanan yang Cepat

Tabel 3.21 Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Pelayanan yang Cepat

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.813	3

Sumber: pengolahan data 2018

4) Kualitas Kamar

Tabel 3.22 Hasil Uji Validitas Dimensi Kualitas Kamar

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.816	2

Sumber: pengolahan data 2018

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua item pernyataan dari keempat dimensi kepuasan karyawan yang diteliti adalah reliabel karena mempunyai nilai Cronbach Alpha > 0,60

b. Kepuasan Karyawan

1) Kinerja, Gaji dan Bonus

Tabel 3.23 Hasil Uji Reliabel Dimensi Kinerja, Gaji dan Bonus

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.921	4

Sumber: pengolahan data 2018

2) Fasilitas dan Kenyamanan

Tabel 3.24 Uji Reliabilitas Dimensi Fasilitas dan Kenyamanan

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.821	6

Sumber: pengolahan data 2018

3) Hubungan Kerja

Tabel 3.25 Uji Reliabilitas Dimensi Hubungan Kerja

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.848	5

Sumber: pengolahan data 2018

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua item pernyataan dari keempat dimensi kepuasan karyawan yang diteliti adalah reliabel karena mempunyai nilai Cronbach Alpha $> 0,60$

Data yang diperoleh pada penelitian ini dianalisa secara kualitatif. Data yang diperoleh dikumpulkan kemudian diolah dengan rumus-rumus yang sesuai pada definisi operasional variabel. Khusus untuk kuesioner kepuasan pelanggan dan karyawan akan diolah dengan menggunakan *software SPSS 25 for windows*.