BAB III
OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Dalam penelitian kita terlebih dahulu haruslah mengetahui permasalahan yang dijadikan objek dalam penelitian, sehingga penelitian dapat dilakukan dengan baik, dan sesuai dengan tujuan dari penelitian.

Objek penelitian adalah permasalahan yang dijadikan topik penulisan dalam rangka menyusun suatu laporan. Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh data-data yang berkaitan dengan objek penelitian "Analisis Kualitas *Software* Tiketing Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Karyawan Di Stasiun Kereta Api Kiaracondong". Sehingga dalam penelitian ini dapat diketahui tiga variabel yaitu (X) merupakan variabel bebas dan variabel terikat merupakan (Y) dan (Z). Variabel bebas (X) dalam penelitian ini adalah Kualitas *Software* Tiketing sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah (Y) kinerja dan (Z) yaitu kepuasan karyawan.

3.1.1 Sejarah PT. Kereta Api

Kehadiran kereta api di Indonesia ditandai dengan pencangkulan pertama pembangunan jalan KA didesa Kemijen Jum'at tanggal 17 Juni 1864 oleh Gubernur Jenderal Hindia Belanda, Mr. L.A.J Baron Sloet van den Beele. Pembangunan diprakarsai oleh "Naamlooze Venootschap Nederlandsch Indische Spoorweg

Maatschappij" (NV. NISM) yang dipimpin oleh Ir. J.P de Bordes dari Kemijen menuju desa Tanggung (26 Km) dengan lebar sepur 1435 mm. Ruas jalan ini dibuka untuk angkutan umum pada Hari Sabtu, 10 Agustus 1867.

Keberhasilan swasta, NV. NISM membangun jalan KA antara Kemijen - Tanggung, yang kemudian pada tanggal 10 Februari 1870 dapat menghubungkan kota Semarang - Surakarta (110 Km), akhirnya mendorong minat investor untuk membangun jalan KA didaerah lainnya. Tidak mengherankan, kalau pertumbuhan panjang jalan rel antara 1864 - 1900 tumbuh dengan pesat. Kalau tahun 1867 baru 25 km, tahun 1870 menjadi 110 km, tahun 1880 mencapai 405 km, tahun 1890 menjadi 1.427 km dan pada tahun 1900 menjadi 3.338 km.

Selain di Jawa, pembangunan jalan KA juga dilakukan di Aceh (1874), Sumatera Utara (1886), Sumatera Barat (1891), Sumatera Selatan (1914), bahkan tahun 1922 di Sulawasi juga telah dibangun jalan KA sepanjang 47 Km antara Makasar - Takalar, yang pengoperasiannya dilakukan tanggal 1 Juli 1923, sisanya Ujungpandang - Maros belum sempat diselesaikan. Sedangkan di Kalimantan, meskipun belum sempat dibangun, studi jalan KA Pontianak - Sambas (220 Km) sudah diselesaikan. Demikian juga di pulau Bali dan Lombok, juga pernah dilakukan studi pembangunan jalan KA.

Jenis jalan rel KA di Indonesia semula dibedakan dengan lebar sepur 1.067 mm; 750 mm (di Aceh) dan 600 mm dibeberapa lintas cabang dan tram kota. Jalan rel

yang dibongkar semasa pendudukan Jepang (1942 - 1943) sepanjang 473 km, sedangkan jalan KA yang dibangun semasa pendudukan Jepang adalah 83 km antara Bayah - Cikara dan 220 km antara Muaro - Pekanbaru. Ironisnya, dengan teknologi yang seadanya, jalan KA Muaro - Pekanbaru diprogramkan selesai pembangunannya selama 15 bulan yang memperkerjakan 27.500 orang, 25.000 diantaranya adalah Romusha.

Jalan yang melintasi rawa-rawa, perbukitan, serta sungai yang deras arusnya ini, banyak menelan korban yang makamnya bertebaran sepanjang Muaro - Pekanbaru.

Setelah kemerdekaan Indonesia diproklamirkan pada tanggal 17 Agustus 1945, karyawan KA yang tergabung dalam "Angkatan Moeda Kereta Api" (AMKA) mengambil alih kekuasaan perkeretaapian dari pihak Jepang. Peristiwa bersejarah yang terjadi pada tanggal 28 September 1945, pembacaan pernyataan sikap oleh Ismangil dan sejumlah anggota AMKA lainnya, menegaskan bahwa mulai tanggal 28 September 1945 kekuasaan perkeretaapian berada ditangan bangsa Indonesia. Orang Jepang tidak diperkenankan lagi campur tangan dengan urusan perkeretaapian di Indonesia. Inilah yang melandasi ditetapkannya 28 September 1945 sebagai Hari Kereta Api di Indonesia, serta dibentuknya "Djawatan Kereta Api Republik Indonesia" (DKARI).

Gambar 3.1

Ringkasan Sejarah Perkeretaapian Indonesia

Periode	Status	Dasar Hukum
Th. 1864	Pertama kali dibangun Jalan Rel sepanjang 26 km antara Kemijen Tanggung oleh Pemerintah Hindia Belanda	
1864 s.d 1945	Staat Spoorwegen (SS) Verenigde Spoorwegenbedrifj (VS) Deli Spoorwegen Maatschappij (DSM)	IBW
1945 s.d 1950	DKA	IBW
1950 s.d 1963	DKA – RI	IBW
1963 s.d 1971	PNKA	PP. No. 22 Th. 1963
1971 s.d.1991	PJKA	PP. No. 61 Th. 1971
1991 s.d 1998	PERUMKA	PP. No. 57 Th. 1990
1998 s.d.	PT. KERETA API (Persero)	PP. No. 19 Th. 1998 Keppres No. 39 Th. 1999 Akte Notaris Imas Fatimah

3.1.2 Visi dan Misi PT. Kereta Api

3.1.2.1 Visi

Visi Perusahaan :

Menjadi penyedia jasa perkeretaapian terbaik yang fokus pada pelayanan pelanggan dan memenuhi harapan *stakeholders*.

3.1.2.2 Misi

Misi Perusahaan :

Menyelenggarakan bisnis perkeretaapian dan bisnis usaha penunjangnya, melalui praktek bisnis dan model organisasi terbaik untuk memberikan nilai tambah yang tinggi bagi *stakeholders* dan kelestarian lingkungan berdasarkan 4 pilar utama :

1.keselamatan

2.ketepatan waktu

3. pelayanan

4.kenyamanan.



Gambar 3.2

Logo PT. Kereta Api

Makna Logo:

Logo dengan warna orange berupa gambar mirip angka 2, dengan kemiringan 70 derajat dan warna dasar putih yang menampakkan bagian depan kereta api kecepatan tinggi dengan arah yang saling berlawanan. Gambar lambang menyiratkan sifat: tegas, pasti, tajam, gerak horisontal, juga bolak-balik. Dua garis lurus dengan ujung lengkung meruncing, dengan arah berlawanan, selain menggambarkan arah bolak-balik perjalanan kereta api, juga melambangkan pelayanan (memberi dan menerima).

Gaya Gambar :

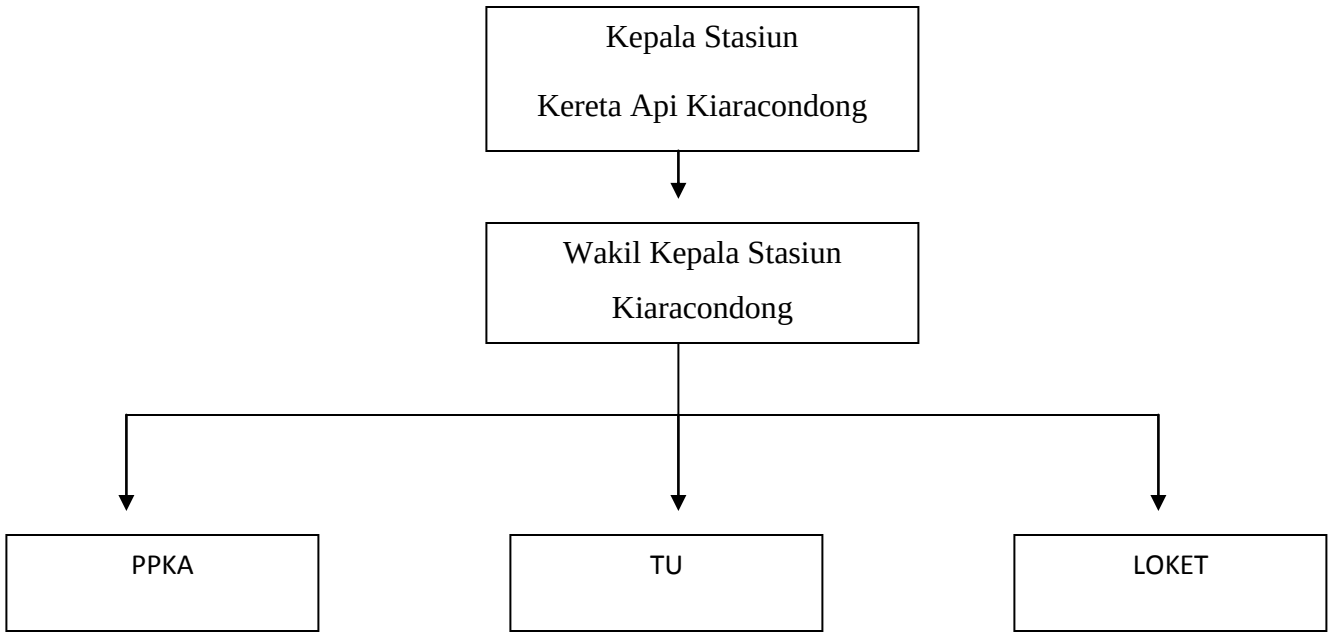
Lugas, langsung, tajam, teknis, selaras dengan staf teknis kereta api. Ujung garis tajam tapi melengkung untuk menyiratkan arah/kecepatan (aerodinamis), tetapi cenderung agak tumpul melengkung, tidak terlampau tajam, agar memberi kesan aman (sesuatu bentuk yang terlampau runcing lebih memberi kesan ancaman, rasa sakit dan agresivitas, asosiatif kepada senjata tajam, duri dan semacamnya.

Sifat Gambar :

Sifat gambar lebih lugas, obyektif, rasional karena bentuk geometrisnya yang dominan dan bersifat maskulin. Kesan sangat modern, teknis, jelas terlihat

3.1.3 Struktur Organisasi Stasiun Kereta Api Kiaracondong

Dalam sebuah organisasi agar tarcapai susunan kerja yang baik ditiap kinerja anggotanya memerlukan sebuah struktur yang terencana dan dapat memperlihatkan alur kerja yang baik. Adapun struktur organisasi Stasiun Kereta Api Kiaracondong adalah sebagai berikut :



Gambar. 3.3
Struktur Organisasi Stasiun Kereta Api Kiaracondong

3.1.4 Deskripsi Tugas

Dengan adanya pemisahan fungsi berdasarkan struktur organisasi, yang menerangkan uraian tugas yang jelas, sehingga menjadi alat untuk mendukung struktur pengendalian intern yang baik.

1. Kepala Stasiun

   Tugasnya: Mengawasi kegiatan operasional, meliputi tugas PPKA, TU dan Loket dalam melaksanakan tugasnya sehingga semua kegiatan dapat berjalan sesuai perencanaan yang telah dibuat dan memenuhi harapan, Bertanggung jawab terhadap kinerja para divisi yang berada di bawahnya dan memastikan tugas para bawahannya dilakukan dengan baik.

2. PPKA

   Tugasnya: Mengatur perjalanan kereta api, memberikan informasi jadwal keberangkatan ,kedatangan dan keterlambatan kereta api kepada penumpang.

3. TU

   Tugasnya: Menerima lapuran dari divisi loket kemudian dibuat laporan bulanan yang akan diserahkan kepada kepala stasiun

4. Loket

   Tugasnya: Divisi penjualan dan pemesan tiket kereta api, memberikan pelayan kepada penumpang, membuat laporan harian mengenai penjualan tiket kereta api

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu tehnik atau cara mengumpulkan, memperoleh data, baik berupa data primer maupun sekunder yang digunakan untuk keperluan menyusun karya ilmiah dan kemudian menganalisa faktor-faktor yang berhubungan dengan pokok-pokok permasalahan sehingga terdapat suatu kebenaran data-data yang akan diperoleh. Adapun pengertian metode penelitian menurut Sugiyono (2009:2) adalah sebagai berikut:

> *"Metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu".*

Dalam melakukan penelitian penulis menggunakan metode penulisan studi kasus dan metode deskriptif dan verifikatif.

Menurut Sugiyono (2005 : 21) mendefinisikan bahwa :

> *''Metode Deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas''.*

Metode deskriptif ini merupakan metode yang bertujuan untuk mengetahui sifat serta hubungan yang lebih mendalam antara dua variabel dengan cara mengamati aspek-aspek tertentu secara lebih spesifik untuk memperoleh data yang sesuai dengan masalah yang ada dengan tujuan penelitian, dimana data tersebut diolah, dianalisis, dan diproses lebih lanjut dengan dasar teori-teori yang telah dipelajari sehingga data tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan.

Sedangkan metode verifikatif menurut Mashuri (2008:45) menyatakan bahwa :

"Penelitian verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan ."

Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik. Penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel x terhadap y yang diteliti. Verifikatif berarti menguji teori dengan pengujian suatu hipotesis apakah diterima atau ditolak.

Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan, penelitian ini menggunakan Metode Survei Penjelasan (*Explanatory Survey Method*). Sesuai dengan hipotesis yang diajukan, dalam penelitian akan digunakan telaah statistika yang cocok, untuk itu dalam analisis menggunakan analisi jalur.

3.2.1. Desain Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian sangat perlu dilakukan perencanaan dan perancangan penelitian, agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan sistematis.

Desain penelitian menurut Moh. Nazir (2003:84) memaparkan bahwa:

"Desain Penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian".

Demikian halnya Umi Narimawati (2010:30) mengatakan bahwa desain penelitian merupakan semua proses penelitian yang dilakukan oleh seorang peneliti, dari perencanaan sampai dengan pelaksanaan penelitian yang dilakukan pada waktu tertentu. Tahapan atau langkah-langkahnya adalah sebagai berikut :

1. Menetapkan permasalahan sebagai indikasi dari fenomena penelitian, selanjutnya dapat ditetapkan judul yang akan diteliti. Dalam penelitian ini permasalahan yang terjadi difokuskan pada analisis kualitas software tiketing, kinerja karyawan serta kepuasan karyawan. Oleh karena itu penulis mengambil judul Analisis Kualitas *Software* sebagai (variabel X), Kinerja karyawan (variable Y) dan Kepuasan Karyawan (variabel Z) sebagai variabel terikat.
2. Mengidentifikasi masalah yang terjadi. Dalam penelitian ini permasalahan yang berhasil diidentifikasi antara lain adalah adanya *software* tiketing, diharapkan akan meningkatkan kualitas kinerja karyawan . Dan bisa memberikan kepuasan terhadap karyawan.
3. Menetapkan rumusan masalah

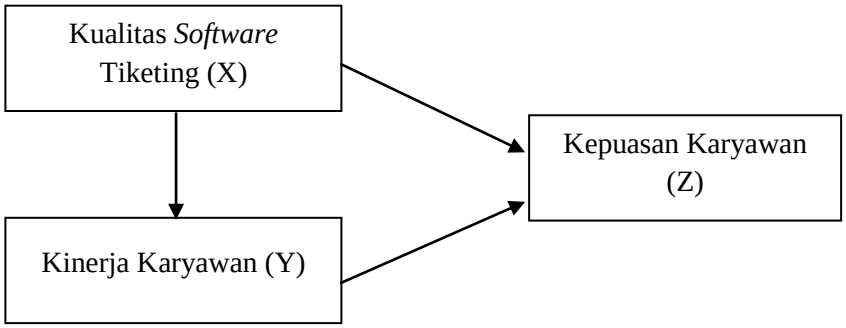
   Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui pengumpulan data. Proses penemuan masalah merupakan tahap penelitian yang paling sulit karena tujuan penelitian ini adalah menjawab masalah penelitian sehingga suatu penelitian tidak dapat dilakukan dengan baik jika masalahnya tidak dirumuskan secara jelas. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Seberapa besar pengaruh kualitas *software* tiketing dampaknya terhadap kinerja karyawan dan kepuasan karyawan.

4. Menetapkan tujuan penelitian. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis dampak kualitas *software* tiketing terhadap kinerja karyawan dan kepuasan karyawan. Menetapkan hipotesis penelitian, berdasarkan fenomena dan dukungan teori. Penulis menetapkan hipotesis dalam penelitian ini: Kualitas *Software* Tiketing berdampak terhadap kinerja karyawan dam kepuasan kayawan.
5. Menetapkan konsep variable sekaligus pengukuran variable penelitian yang digunakan. Dalam penelitian ini konsep kualitas *software* tiketing mengacu kepada pendapat Gabriel Morgan (2007), kinerja karyawan mengacu kepada konsep Menurut Ivancevich dan Faustino Cardoso Gomes kemudian Kepuasan karyawan mengacu kepada konsep Mohamed Nurshidah, selanjutnya. Pengukuran dengan skala ordinal karena data yang diukurnya berupa tingkatan, namun akan dilakukan proses interval dengan metode MSI.
6. Menetapkan sumber data, teknik penentuan sampel dan teknik pengumpulan data. Sumber data dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder. Teknik penentuan sampel menggunakan rumus Slovin, dengan teknik sample jenuh. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi.
7. Melakukan analisis data. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis statistik inferensial. Metode deskriptif dan Verifikatif, dan analisis jalur.

8. Melaporkan hasil penelitian.

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan paradigma hubungan dua variable bebas, dengan satu variable tergantung (terikat). Desain pernelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat diuraikan desain dari penelitian ini, seperti pada Tabel 3.1 berikut

Tabel 3.1
Desain Penelitian

Tujuan Penelitian	**Desain Penelitian**			
	Jenis Penelitian	**Metode yang digunakan**	**Unit Analisis**	**Time Horizon**
T – 1	*Descriptive*	*Descriptive dan Survey*	Sistem informasi Ticketing	*Cross Sectional*
T – 2	*Descriptive*	*Descriptive dan Survey*	Karyawan Stasiun Kiaracondong	*Cross Sectional*
T – 3	*Descriptive*	*Descriptive dan Survey*	Karyawan Stasiun Kiaracondong	*Cross Sectional*
T – 4	*Descriptive*	*Descriptive dan Survey*	Karyawan Stasiun Kiaracondong	*Cross Sectional*
T – 5	*Descriptive & Verifikatif*	*Descriptive dan eksplanatory Survey*	Karyawan Stasiun Kiaracondong	*Cross Sectional*
T – 6	*Descriptive & Verifikatif*	*Descriptive dan eksplanatory Survey*	Karyawan Stasiun Kiaracondong	*Cross Sectional*
T – 7	*Descriptive*	*Descriptive dan eksplanatory Surv*	Karyawan Stasiun Kiaracondong	*Cross Sectional*

3.2.2. Operasionalisasi Variabel

Sebelum mengadakan penilaian dalam penelitian, penulis harus menentukan operasional variabel, hal ini dimaksudkan agar dapat mempermudah dalam melakukan penelitian.

Menurut Sugiyono (2009:60) menerangkan bahwa:

> *"Variabel penelitian pada dasarnya adalah sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya."*

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar sesuai dengan judul penelitian mengenai pengaruh software tiketing dampaknya terhadap kineja karyawan dan kepuasan karyawan variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini adalah:

1. *Variable Independent* (X) atau variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lainnya dan merupakan variabel yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya *Variable Dependent* (terikat). Data yang menjadi variabel bebas (Variabel X,Y) adalah *Software* Tiketing dan Kinerja Karyawan.
2. *Variable Dependent* atau variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Data yang menjadi variabel terikat (Variabel Z) adalah kepuasan karyawan. Operasionalisasi

variabel dalam penelitian ini tentang analisis kualitas software tiketing dampaknya terhadap kinerja karyawan dan kepuasan karyawan di Stasiun Kereta Api Kiaracodong akan dijelaskan dalam bentuk tabel seperti di bawah ini:

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Vaiabel	Indiaktor	Ukuran	Skala Pengukuran	Nomor Kuisioner
Kualitas *Software* Tiketing (X)	Tiketing suatu program aplikasi yang di pakai pada Stasiun Kereta Api Kiaracondong yang memiliki fungsi mengolah penjualan tiket kereta api untuk perjalanan jarak jauh sampai pembuatan laporan penjualan tiket. (Sumber PT Kereta Api)	Kinerja Sistem (*Performance*)	- Tingkat kecepatan pemrosesan Software Tiketing dalam mengolah data transaksi penjualan tiket	Ordinal	X1
			- Tingkat kecepatan dalam memproses pembatalan pembeli		X2
			- Tingkat kecepatan dalam memproses pembatalan petugas		X3
		Bekerja sesuai dengan fungsinya (*Fungsionality*)	- Tingkat kemampuan Software Tiketing bekerja sesuai dengan fungsinya dalam proses penjualan tiket	Ordinal	X4
			- Tingkat kemampuan Software Tiketing dalam proses pembatalan pembeli		X5
			- Tingkat kemampuan Software Tiketing dalam proses pembatalan petugas		X6

		Kemampuan (*Usability)*	- Tingkat kemampuan dalam pengolahan transaksi penjualan tiket - Tingkat kemampuan dalam proses pembatalan pembeli - Tingkat kemudahan design interface pembatalan petugas	Ordinal	X7 X8 X9
		Kehandalan (*Reliability)*	- Tingkat kehandalan software ticketing dalam menditeksi kesalahan - Tingkat keakuratan output yang dihasilkan - Tingkat konsistensi output pada proses pembatalan pembeli - Tingkat kemampuan Software Tiketing dalam menditeksi error	Ordinal	X10 X11 X12 X13
		Keamanan (Security) *(*Sumber: Gabriel Mogran,"Implementing System-Quality Attributes", 2007)	- Tingkat keamanan untuk menjaga data dengan diberikan username dan password - Tingkat kemampuan software dalam membatasi transaksi yang tidak sah - Tingkat kemampuan pulih dari ngehenk	Ordinal	X14 X15 X16

Kinerja Karyawan (Y)	Outcome yang dihasilkan dari suatu fungsi pekerjaan dalam suatu periode waktu tertentu atau pada saat ini. (Faustino Cardoso Gomes,2003)	Kuantitas Kerja (*Quantity Of Work*)	- Tingkat kemampuan dalam menyelesaikan transaksi penjualan tiket dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan - Tingkat ketepatan dan kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan	Ordinal	Y1 Y2
		Kualitas Kerja (*Quality Of Work*)	- Tingkat ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan dalam proses pembatalan pembeli - Tingkat efisiensi waktu dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan	Ordinal	Y3 Y4
		Pengetahuan Kerja (*Job Knowledge*)	- Tingkat kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan - Tingkat ketrampilan dalam melayani transaksi penjualan tiket	Ordinal	Y5 Y6
		Kreativitas (*Creative*)	- Tingkat kemampuan karyawan berkreativitas dalam bekerja - Tingkat kemampuan karyawan berinovasi bagi perusahaan	Ordinal	Y7 Y8

		Kerjasama (*Cooperation*)	- Tingkat kemampuan karyawan berkomunikasi dengan rekan kerja - Tingkat keeratan kerjasama karyawan dalam pekerjaan	Ordinal	Y9 Y10
		Kemandirian *(Dependability*	- Tingkat kesadaran karyawan untuk mengikuti petunjuk dan kebijakan perusahaan - Tingkat kepercayaan terhadap karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan	Ordinal	Y11 Y12
		Inisiatif (*Inisiative)*	- Tingkat kemampuan inisiatif karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab - Tingkat kesadaran karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan penuh rasa tanggung jawab	Ordinal	Y13 Y14
		Kualitas Personel (*Personel Qualities)* (Sumber:"Faustino Cardoso, Kinerja Karyawan)	- Tingkat kemampuan dan integritas pribadi karyawan dalam bekerja - Tingkat kemampuan karyawan di Stasiun Kereta Api Kiaracondong	Ordinal	Y15 Y16

Kepuasan Karyawan (Z)	Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapannya.	Isi (*Content*)	- Tingkat keseuaian menu penjualan tiket pada Software Tiketing - Tingkat kesesuaian menu pembatalan pembeli dan pembatalan petugas - Menu pada penjualan tiket menampilkan jumlah tempat duduk yang terisi - Menu pada penjualan tiket menampilkan jumlah tiket yang terjual	Ordinal	Z1 Z2 Z3 Z4
		Ketepatan (*Accurancy*)	- Tingkat kesalahan system - Tingkat kesesuaian tampilan - Tampilan menu (penjualan tiket, pembatalan pembeli, pembatalan petugas)	Ordinal	Z5 Z6 Z7
		Format	- Tingkat peringatan kesalahan pada menu penjualan tiket - Tingkat keamanan data dengan username dan password - Tingkat kemudahan jika terjadi kesalahan pada Software Tiketing	Ordinal	Z8 Z9 Z10

		Kemudahan (*Ease Of Use*)	- Tingkat kemudahan dalam melakukan pembatalan pembeli - Tingkat kemudahan dalam pembatalan petugas - Tingkat kemudahan pada proses penginputan penjualan	Ordinal	Z11 Z12 Z13
		Tepat Waktu (*Timeliness*) (Sumber:Mohamed Nurshidah," Measuring Users' Satisfaction with Malaysia's Electronic Government Systems",2009	- Tingkat ketepatan waktu dalam proses transaksi penjualan tiket - Tingkat keakuratan data pada rekap penjualan	Ordinal	Z14 Z15

Jenis skala pengukuran yang digunakan yaitu ordinal, dimana oleh Zainal Mustafa (2009:55) dikemukakan bahwa :

"Skala Ordinal merupakan suatu instrument yang menghasilkan nilai atau skor yang bertingkat atau berjenjang (bergradasi)".

Dalam operasionalisasi variabel ini semua variabel diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala likert. Skala likert menurut Sugiyono (2009:134) adalah sebagai berikut:

”Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”.

Untuk pilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pernyataan (item positif) atau tidak mendukung pernyataan (item negatif). Skor atas pilihan jawaban untuk kuesioner yang diajukan untuk pernyataan positif adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3

Skor pernyataan positif

No.	Keterangan	Skor
1.	Sangat Setuju	5≤
2.	Setuju	4
3.	Kurang setuju	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono, 2009

3.2.3. Sumber dan Teknik Penentuan Data

3.2.3.1. Sumber Data

a. Data Primer

“Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber utama dari individu seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang berhubungan langsung dengan masalah penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Data primer pada penelitian ini didapat dari wawancara dengan kepala stasiun ka. Kiaracondong dan penyebaran kuesioner kepada karyawan bagian loket.

b. Data Sekunder

"Data sekunder adalah data primer yang sudah diperoleh atau tersedia oleh pihak lain yang berguna untuk memberikan gambaran tambahan, gambaran pihak lain yang berguna untuk diproses lebih lanjut". menurut Siagian dan Sugiarto (2002).

Data sekunder dalam penelitian ini digunakan sebagai pendukung data primer. Dalam hal ini data sekunder berupa profil perusahaan,fenomena yang terjadi pada perusahaan

3.2.3. Teknik Penentuan Data

Untuk mengetahui jumlah populasi dan sampel yang terdapat di Stasiun Kereta Api Kiaracondong yaitu menggunakan metode penarikan sampel, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2008:161) menyatakan bahwa pengertian populasi adalah sebagai berikut :

> *"Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemdian ditarik kesimpulannya".*

Dari pengertian diatas tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi merupakan obyek atau subyek yang berada pada suatu wilayah yang memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian.

Populasi yang digunakan adalah karyawan stasiun kereta api kiaracondong tetap yang berjumlah 15 orang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili populasi) (Sugiyono, 2005).

Menurut Arikunto (2006) dan Nursalam (2003), sampel adalah

"sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti, yang dapat mewakili populasi yang ada".

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel untuk penelitian ini adalah sampling jenuh. Sampling jenuh adalah cara pengambilan sampel dengan mengambil semua anggota populasi menjadi sampel (Hidayat, 2008). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan Stasiun Kereta Api Kiaracondong yang berjumlah 15 orang.

3.2.4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah penelitian lapangan (*Field Research*), dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer (data yang diperoleh langsung dari Stasiun Kereta Api Kiaracondong).

Data primer ini didapatkan melalui teknik-teknik sebagai berikut :

a. Observasi (Pengamatan Langsung)

yaitu dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dilokasi untuk memperoleh data yang diperlukan. Observasi dilakukan dengan mengamati kegiatan di Stasiun Kereta Api Kiaracondong yang berhubungan dengan variabel penelitian. Hasil dari observasi dapat dijadikan data pendukung dalam menganalisis dan mengambil kesimpulan.

b. Wawancara atau *Interview*

yaitu teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan masalah yang dibahas. Penulis mengadakan hubungan langsung dengan pihak-pihak yang dianggap dapat memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Dalam teknik wawancara ini, penulis mengadakan tanya jawab kepada sumber yang dapat memberikan data atau informasi. Informasi itu berupa yang berkaitan dengan Software Tiketing dampaknya terhadap kinerja karyawan dan kepuasan

c. Kuesioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawabnya. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang telah diberi skor, dimana data tersebut nantinya akan dihitung secara statistik Kuesioner tersebut berisi daftar pertanyaan yang ditunjukkan kepada responden yang berhubungan dalam penelitian ini. Hasil dari kuesioner ini yaitu berupa data-data mengenai *Software* Tiketing dampaknya kinerja karyawan dan kepuasan karyawan.

Sebelum kuesioner digunakan untuk pengumpulan data yang sebenarnya, terlebih dahulu dilakukan uji coba kepada responden yang memiliki karakteristik yang sama dengan karakteristik populasi penelitian. Uji coba dilakukan untuk mengetahui tingkat kesahihan (Validitas) dan kekonsistenan (reliabilitas) alat ukur penelitian, sehingga diperoleh *item-item* pertanyaan-pertanyaan yang layak untuk digunakan sebagai alat ukur untuk pengumpulan data penelitian.

Data sekunder ini didapatkan melalui teknik-teknik sebagai berikut:

3.2.4.1 Teknik Pengujian Data

Mengingat pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, maka kesungguhan responden dalam menjawab setiap pertanyaan – pertanyaan yang diajukan oleh peneliti merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian. Keabsahan atau kesahihan suatu hasil penelitian sangat ditentukan oleh alat ukur yang

digunakan. Apabila alat ukur yang digunakan tidak valid atau tidak dapat dipercaya, maka hasil penelitian yang dilakukan tidak akan menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.

Pelaksanaan pengujian data dapat dilakukan dengan beberapa cara atau alat yang digunakan untuk memperoleh data. Teknik pengujian data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

3.2.4.2 Uji Validitas

Menurut *Cooper* (2006:720) validitas adalah :

"Validity is a characteristic of measuraenment concerned with the extent that a test measures what the researcher actually wishes to measure".

Berdasarkan definisi diatas, maka validitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat test (kuesioner) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur.

Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung korelasi diantara masing-masing pernyataan dengan skor total. Adapun rumus dari pada korelasi pearson adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{\sum xy - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{N}}{\sqrt{\left[\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}\right]\left[\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}\right]}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi pearson

X = Skor item pertanyaan

Y = Skor total item pertanyaan

N = Jumlah responden dalam pelaksanaan uji coba instrument

Uji keberartian koefisien r dilakukan dengan uji t (taraf signifikasi 5%). Rumus yang dilakukan adalah sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{1-r^2}} : db = n - 2$$

dimana :

n = ukuran sampel

r = Koefisien Korelasi Pearson

df = degree of freedom = n-2

Keputusan pengujian validitas instrument dengan menggunakan taraf signifikan dengan 5 % satu sisi adalah :

1. Item instrument dikatakan valid jika t_{hitung} lebih dari atau sama dengan $t_{0,05\ (283)}$ = 1,9803 maka instrument tersebut dapat digunakan.
2. Item instrument dikatakan tidak valid jika t_{hitung} kurang dari $t_{0,05\ (283)}$ = 1,9803 maka item tersebut tidak dapat digunakan.

Hasil uji validitas dengan menggunakan program SPSS 18 for window.

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner benar-benar dapat menjalankan fungsinya. Seperti telah dijelaskan bahwa untuk menguji valid tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui nilai koefisien korelasi skor butir pernyataan dengan skor totalnya. Apabila koefisien korelasi butir pernyataan dengan skor total item lainnya $\geq$ 0,30 maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

3.2.4.3 Uji Reliabilitas

Menurut *Coope*r (2006:716) reliabilitas adalah :

> *"Reliability is a characteristic of measurenment concerned with acuracy, precision, and consistency".*

Berdasarkan definisi diatas, maka reliabilitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik terkait dengan keakuratan, ketelitian dan kekonsistenan.

Setelah melakukan pengujian validitas butir pertanyaan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas untuk menguji kehandalan atau kepercayaan alat pengungkapan dari data. Dengan diperoleh nilai r dari uji validitas yang menunjukkan hasil indeks korelasi yang menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara dua belahan instrumen. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah *Split Half Method* (*Spearman–Brown Correlation*) Tehnik Belah Dua. Metode ini menghitung reliabilitas dengan cara

memberikan tes pada sejumlah subyek dan kemudian hasil tes tersebut dibagi menjadi dua bagian yang sama besar (berdasarkan pemilihan genap–ganjil). Cara kerjanya adalah sebagai berikut :

a. Item dibagi dua secara acak (misalnya item ganjil/genap), kemudian dikelompokkan dalam kelompok I dan kelompok II
b. Skor untuk masing–masing kelompok dijumlahkan sehingga terdapat skor total untuk kelompok I dan kelompok II
c. Korelasikan skor total kelompok I dan skor total kelompok II

$$\frac{2r_b}{1+r_b}$$

d. Hitung angka reliabilitas untuk keseluruhan item dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_1 \quad \frac{2r_b}{1+r_b}$$

Dimana :

r_1 = reliabilitas internal seluruh item

r_b = korelasi product moment antara belahan pertama dan belahan kedua

3.2.5. Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis statistik inferensial. Statistik dapat diartikan sebagai alat untuk menganalisis dan alat untuk pengambilan keputusan.

Menurut **Sugiyono (2009:207)** dijelaskan mengenai statistik inferensial sebagai berikut:

"Statisktik inferensial (sering juga disebut statistik induktif atau statisktik probabilitas) adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi".

Berdasarkan penjelasan di atas, data yang didapat dari penelitian di analisis dan hasil analisis tersebut diberlakukan untuk populasi.

3.2.5.1. Analisis Deskriptif atau Kualitatif

Dalam pelaksanaan, penelitian ini menggunakan jenis atau alat bentuk penelitian deskriptif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan.

Penelitian Deskriptif adalah jenis penelitian yang menggambarkan apa yang dilakukan oleh perusahaan berdasarkan fakta-fakta yang ada untuk selanjutnya diolah menjadi data. Data tersebut kemudian dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana dampak penerapan *software* tiketing terhadap kinerja dan kepuasan karyawan.

Metode kualitatif yaitu metode pengolahan data yang menjelaskan pengaruh dan hubungan yang dinyatakan dengan kalimat. Analisis kualitatif digunakan untuk melihat faktor penyebab.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

a. Setiap indikator yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan dalam lima alternatif jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban.
b. Dihitung total skor setiap variabel / subvariabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua responden.
c. Dihitung skor setiap variabel/subvariabel = rata-rata dari total skor.
d. Untuk mendeskripsikan jawaban responden, juga digunakan statistik deskriptif seperti distribusi frekuensi dan tampilan dalam bentuk tabel ataupun grafik.
e. Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian ini, digunakan rentang kriteria penilaian sebagai berikut :

$$\text{Skor total} = \frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \text{ x } 100\%$$

(Sumber: Umi Narimawati, 2007:85)

Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

Penjelasan bobot nilai skor aktual dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.4

Kriteria Presentase Tanggapan Responden

No.	% Jumlah Skor	Kriteria
1	**20.00% – 36.00%**	Tidak Baik
2	**36.01% – 52.00%**	Kurang Baik
3	**52.01% – 68.00%**	Cukup
4	**68.01% – 84.00%**	Baik
5	**84.01% – 100%**	Sangat Baik

(Sumber: Umi Narimawati, 2007:85)

3.2.5.2. Analisis Kuantitatif

Data yang telah dikumpulkan melalui kuisioner akan diolah dengan pendekatan kuantitatif. Terlebih dahulu dilakukan tabulasi dan memberikan nilai sesuai dengan sistem yang ditetapkan. Jenis kuisioner yang digunakan adalah kuisioner tertutup dengan menggunakan skala ordinal. Untuk teknik perhitungan data kuesioner yang telah diisi oleh responden digunakan *skala likert* dengan langkah-langkah : yaitu , memberikan nilai pembobotan 5-4-3-2-1 untuk jenis pertanyaan positif.

Keseluruhan nilai atau skor yang didapat lalu dianalisis dengan cara :

(a) Mengolah setiap jawaban dan pertayaan dari kuisioner yang disebarkan untuk dihitung frekuensi dan persentasenya.

(b) Nilai yang diperoleh merupakan indikator untuk pasangan variabel independen (X) yaitu X_1, X_2 , …X_n dan variabel dependen (Y) sebagai berikut (X_1,Y), (X_2,Y),…(X_n, Y) dan asumsikan sebagai hubungan linear.

(c) Menentukan skala atau bobot dari masing-masing alternatif jawaban seperti diuraikan diatas. Oleh karena data yang didapat dari kuisioner merupakan data ordinal, sedangkan untuk menganalisis data diperlukan data interval, maka untuk memecahkan persoalan ini perlu ditingkatkan skala pengukurannya menjadi skala interval melalui "*Methode of Successive Interval*" (*hays*, 1969:39). Dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Means of Interval} = \frac{\textit{Density at Lower limit} - \textit{Density at Upper Limit}}{\textit{Area at Below Density Upper Limit} - \textit{Area at Below Lower Limitt}}$$

Langkah kerja pengolahan dan analisis data dalam analisis regresi multiple linier adalah sebagai berikut :

(1) Mengubah skala ordinal menjadi skala interval dengan metode interval berurutan *(Method Successive Interval)* untuk variabel bebas maupun terikat yaitu :

a) Ambil data ordinal hasil kuesioner

b) Setiap pertanyaan, dihitung proporsi jawaban untuk setiap kategori jawaban dan hitung proporsi kumulatifnya

c) Menghitung nilai Z (tabel distribusi normal) untuk setiap proporsi kumulaif. Untuk data n > 30 dianggap mendekati luas daerah dibawah kurva normal.

d) Menghitung nilai densititas untuk setiap proporsi komulatif dengan memasukan nilai Z pada rumus distribusi normal.

e) Menghitung nilai skala dengan rumus *Method Successive Interval*

f) Menentukan nilai transformasi (nilai untuk skala interval) dengan menggunakan rumus : Nilai Transformasi = Nilai Skala + Nilai Skala Minimal + 1

(2) Untuk mengetahui pengaruh antara variabel *software* tiketing, terhadap kinerja dan kepuasan karyawan(dalam hal ini adalah karyawan stasiun kereta api kiaracondong) digunakan analisis jalur (*path analysis*).

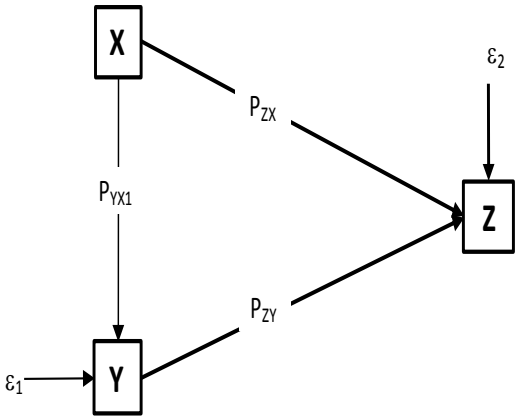
(3) Analisis Jalur

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis)* karena peneliti ingin memastikan apakah ada pengaruh *software* ticketing, terhadap kinerja dan kepuasan karyawan.

1.Analisis jalur (*path analysis)*

Analisis jalur mengkaji hubungan sebab akibat yang bersifat struktural dari variabel independen terhadap variabel dependen dengan mempertimbangkan keterkaitan antar variabel independen.

Model analisis jalur adalah sebagai berikut :



Keterangan :

Z = Kepuaan karyawan

Y = Kinerja karyawan

X = analisis kualitas *software* tiketing

$\mathbf{P_{YX}}$ = Koefisien jalur analisis kualitas *software* tiketing terhadap kinerja karyawan

$\mathbf{P_{ZX}}$ = Koefisien jalur analisis kualitas *software* tiketing terhadap kepuasan karyawan

$\mathbf{P_{ZY}}$ = koefisien jalur kinerja kayawan dan kepuasan karyawan

ε = Pengaruh faktor lain

2. Analisis Korelasi

Menurut Sujana (1989 : 152), pengujian korelasi digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya hubungan antara variabel x dan y, dengan menggunakan pendekatan koefisien korelasi *Pearson* dengan rumus :

$$r = \frac{n(\sum XiYi) - (\sum Xi)(\sum y)}{\sqrt{\{n(\sum Xi^2) - (\sum Xi)^2\}\{n(\sum yi^2) - (\sum yi)^2\}}}$$

dimana : $-1 \leq r \leq +1$

r = koefisien korelasi

x = kualitas software tiketing

z = kepuasan karyawan

n = jumlah responden

Ketentuan untuk melihat tingkat ke-eratan korelasi digunakan acuan pada Tabel 3.4 di bawah ini.

Tabel 3.5

Tingkat Keeratan Korelasi

0 - 0.20	Sangat rendah (hampir tidak ada hubungan)
0.21 - 0.40	Korelasi yang lemah
0.41 - 0.60	Korelasi sedang
0.61 - 0.80	Cukup tinggi
0.81 - 1	Korelasi tinggi

Sumber : Syahri Alhusin, 2003 : 157

3. Analisis Determinasi

Persentase peranan semua variable bebas atas nilai variable bebas ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2). Semakin besar nilainya maka menunjukkan bahwa persamaan regresi yang dihasilkan baik untuk mengestimasi variable terikat. Hasil koefisien determinasi ini dapat dilihat dari perhitungan dengan Microsoft/SPSS atau secara manual didapat dari $R^2 = SS_{reg}/SS_{tot}$

$$Kd = r^2 \; x \, 100 \;\; \%$$

Dimana :

d : Koefisien Determinasi

r : Koefisien korelasi

3.2.5.3 Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini yang akan diuji adalah seberapa besar analisis kualitas *software* tiketing dampaknya terhadap kinerja kayawan dan kepuasan karyawan. Dengan memperhatikan karakteristik variabel yang akan diuji, maka uji statistik yang akan digunakan adalah melalui perhitungan analisis regresi dan korelasi.

Langkah – langkah dalam analisisnya sebagai berikut :

1. **Pengujian Secara Simultan/Total.**
   Melakukan uji F untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

   a. Rumus uji F yang digunakan adalah :

$$F = \frac{(n - k - 1)R^2_{Y.X.....}}{k(1 - R^2_{Y.X.....})}$$

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variable bebas secara bersama – sama dapat berperan atas variable terikat. Pengujian ini dilakukan menggunakan distribusi F dengan membandingkan anatara nilai F – kritis dengan nilai F-test yang terdapat pada Tabel Analisis of Variance (ANOVA) dari hasil perhitungan dengan micro-soft. Jika nilai $F_{hitung} > F_{kritis}$, maka H_0 yang menyatakan bahwa variasi perubahan nilai variabel bebas (software tiketing, kinerja karyawan) tidak dapat menjelaskan perubahan nilai variabel terikat (kepuasan karyawan) ditolak dan sebaliknya.

Menurut Sudjana (2001 : 369) perhitungan terhadap titik keeratan dan arah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah menggunakan uji korelasi. Kemudian dilakukan perhitungan terhadap koefisien yang disebut juga koefisien korelasi produk moment (*Pearson).*

b. Hipotesis

H_0 ; $\rho = 0$, Secara simultan software tiketing tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan kepuasan karyawan.

H_1 ; $\rho \neq 0$, Secara simultan software tiketing berpengaruh terhadap kinerja karyawan dan kepuasan karyawan..

c. Kriteria pengujian

H_0 ditolak apabila F_{hitung} > dari F_{tabel} ($\alpha = 0{,}05$)

Menurut Guilford (1956:480), bahwa tafsiran koefisien korelasi variabel dalam penelitian dapat dikategorikan sebagai berikut:

a) Taksiran koefisien korelasi yang dikategorikan menurut metode Guilford adalah sebagai berikut :

Tabel 3.6

Kategori Korelasi Metode Guilford

Besarnya Pengaruh	Bentuk Hubungan
0,00 – 0,20	Sangat longgar, dapat diabaikan
0,21 – 0,40	Rendah
0,41 – 0,60	Moderat / Cukup
0,61 – 0,80	**Erat**
0,81 – 1,00	Sangat erat

Apabila pada pengujian secara simultan H_0 ditolak, artinya sekurang-kurangnya ada sebuah ρyxi $\neq$ 0. Untuk mengetahui ρyxi yang tidak sama dengan nol , maka dilakukan pengujian secara parsial.

2. Pengujian Secara Parsial

Melakukan uji-t, untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat hipotesis sebagai berikut :

a. Rumus uji t yang digunakan adalah :

$$t_i = \frac{P_{YX\ 1}}{\sqrt{\frac{(1 - R^2_{XY\ \ldots\ Xk})CRii}{(n - k - 1)}}} \quad I = 1,2,3 \quad \ldots\ldots\ldots,5$$

Hasilnya dibandingkan dengan tabel t untuk derajat bebas n-k-1 dengan taraf signifikansi 5%.

b. **Hipotesis**

H_{01} ; $\rho = 0$, *software* tiketing tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

H_{11} ; $\rho \neq 0$, *software* tiketing berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

H_{02} ; $\rho = 0$, kinerja kayawan tidak berpengaruh terhadap kepuasan karyawan

H_{12} ; $\rho \neq 0$, kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan karyawan.

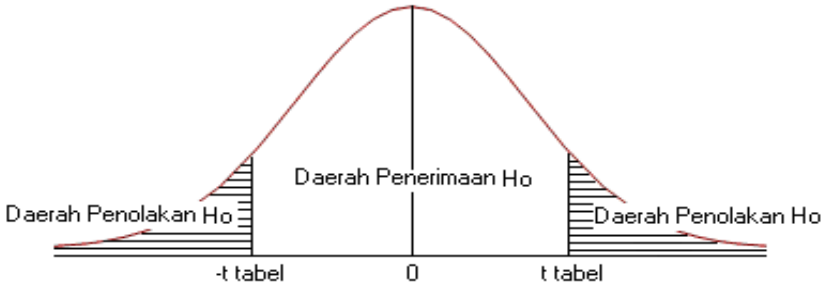
c. Kriteria pengujian

H_0 ditolak apabila $t_{hitung} <$ dari t_{tabel} ($\alpha = 0{,}05$)

1. Kriteria Penarikan Pengujian

   Jika menggunakan tingkat kekeliruan ($\alpha = 0{,}01$) untuk diuji dua pihak, maka kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis yaitu sebagai berikut:

   a. Jika $t_{hitung} \geq t_{table}$ maka H_0 ada di daerah penolakan, berarti Ha diterima artinya antara variabel X dan variabel Y ada hubungannya.
   b. Jika $t_{hitung} \leq t_{table}$ maka H_0 ada di daerah penerimaan, berarti Ha ditolak artinya antara variabel X dan variabel Y tidak ada hubungannya.



Gambar 3.4
Uji Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipótesis
Sumber Sugiyono (2009:185)