**3.3 Populasi dan Sampel**

Populasi dan sampel suatu penelitian perlu ditetapkan dengan tujuan agar penelitian yang dilakukan benar – benar mendapatkan data sesuai yang diharapkan. Adapun pembahasan mengenai populasi dan sampel adalah sebagai berikut :

Menurut Morissan (2012: 7), “Populasi adalah sebagai suatau kumpulan subjek, variabel, konsep atau fenomena. Kita dapat meneliti setiap anggota populasi untuk dapat mengetahui sifat populasi yang bersangkutan.”

Gulo (2012: 78), mengatakan bahwa “Sampel adalah himpunan bagian/ subset dari suatu populasi, sampel memberikan gambaran yang benar tentang populasi.”

Jika populasi yang diteliti sangat besar tidak mungkin semua individu/objek pada populasi tersebut diteliti satu persatu, maka cukup diambil sampel daripopulasi tertentu. Banyaknya pengamatan atau anggota suatu populasi tersebut ukuran populasi. Ukuran populasi ada dua : (1) populasi terhingga *(finite population)*, yaitu ukuran populasi yang berapapun besarnya tetapi masih bisa dihitung *(coutable)*. Misalnya populasi pegawai prusahaan (2) populasi tak terhingga *(infinite population)*, yaitu ukuran populasi yang sudah sedemikian besarnya sehingga sudah tidak bisa dihitung *(uncountable)*

Teknik penarikan sampel sering disebut juga dengan teknik sampling penelitian. Dalam bukunya dijelaskan bahwa “jika jumlah populasi kurang dari 100, akan lebih baik jika diambil secara keseluruhan, dan penelitian ini disebut juga dengan penelitian populasi, jika jumlah populasi lebih dari 100, dapat diambil 10 – 15% atau 20 – 25% atau lebih”.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah karyawan di PT. Taspen Kantor Cabang Utama Bandung. Ukuran populasinya adalah 54 orang karena populasinya kurang dari 100 maka dilakukan teknik sampling jenuh.

**3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data ialah teknik atau cara – cara yang dapat dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data (M.Riduwan, 2012 : 69). Dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini diantaranya :

**1. Data Primer**

Data primer merupakan data yang diambil secara langsung, data ini diperoleh melalui kegiatan observasi yaitu pengamatan langsung di perusahaan yang menjadi objek penelitian dan mengadakan wawancara dengan pihak manajemen perusahaan serta penyebaran kuesioner kepada responden di PT. Taspen (persero) kantor cabang utama Bandung, tujuan penelitian lapangan ini adalah memperoleh data akurat. Adapun data yang diperoleh dengan cara penelitian meliputi :

a) Penelitian Lapangan

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian langsung pada objek yang diteliti yaitu PT. Taspen (persero) kantor cabang utama Bandung, yang beralamat Jl. PHH MUSTHOPA No. 78, Cikutra, Cibeunying Kidul, Kota Bandung, Jawa Barat.

b) Wawancara

Wawancara dilakukan untuk melemparkan data dari pengamatan langsung ke tayanan dengan mengadakan tanya jawab kepada objek penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah kepalan bagaian SDM dan karyawan di PT. Taspen (persero) kantor cabang utama Bandung

c) Angket (Kuesioner)

Kuesioner atau daftar pertanyaan yaitu dengan cara membuat daftar pertanyaan yang kemudian diesbarkan pada para responden secara langsung sehingga hasil pengisiannya akan lebih jelas dan akurat. Daftar pertanyaan mengenai gambaran umum, perhatian dan pendapat responden mengenai beban kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja karyawan di PT. Taspen (persero) kantor cabang utama Bandung

**2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang diambil secara tidak langsung yang merupakan data yang telah diolah perusahaan, yaitu berbagai referensi buku, makalah, materi perkuliahan yang berhubungan dengan objek data baik yang akan diteliti oleh penulis.Data tersebut akan menguatkan penelitian dari penulis dan mempermudah penulis dalam melakukan penelitiannya, juga Untuk memperoleh data sekunder, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a) Studi Lapangan *(Field Research)*

Studi Lapangan *(Field Research)* adalah data yang diperoleh dengan melakukan pengamatan langsung terhadap lembaga atau perusahaan yang menjadi objek penelitian atau lebih dikenal dengan data primer.

b) Studi Kepustakaan *(Library Research)*

 Studi Kepustakaan *(Library Research)* merupakan data sekunder yang datanya diperoleh melalui peninjauan kepustakaan yaitu untuk membandingkan kenyataan dilapangan dengan teori sebenarnya. Data tersebut dikumpulkan dengan cara membaca dan mempelajari buku – buku literatur, jurnal ilmiah, internet, dan sumber – sumber yang relevan dengan yang diteliti.

**3.5 Metode Analisis**

Sugiyono (2011: 206) mengatakan analisis merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Pengelolaan data dilakukan dengan cara data yang telah dikumpulkan, diolah dan disajikan dalam bentuk tabel.

Sugiyono juga menjelaskan “Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Skala Likert yang diukur, kemudian dijabarkan menjadi indikator variabel dan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item instrumen yang berupa pernyataan. Jawaban setiap item instrumen yang berupa pernyataan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan Skala Likert mempunyai skor mulai dari angka 5-4-3-2-1. Berikut ini adalah kriteria penilaian yang digunakan pada Skala Likert :

**Tabel 3.5**

**Skala Likert**

|  |  |
| --- | --- |
| **Jawaban Pertanyaan** | **Skor** |
| Sangat setuju | 5 |
| Setuju | 4 |
| Kurang Setuju | 3 |
| Tidak Setuju | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | 1 |

 *Sumber : Sugiyono (2011: 86).*

Mengacu pada ketentuan tersebut, maka jawaban dari setiap responden dapat dihitung skornya yang kemudian skor tersebut ditabulasikan untuk menghitung validitasnya dan reliabilitasnya.

**3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif**

Sugiyono (2011: 206) yang dimaksud analisis statistik deskriptif adalah statistik yan digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana bermaksud adanya membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah rata – rata (mean), median, modus, standar deviasi dan lain – lain. Variabel penelitian ini mengenai beban kerja, kompensasi dan kepuasan kerja karyawan.

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskriptifkan dan menggambarkan tentang ciri – ciri dari variabel penelitian. Dalam penelitian, penyusunan laporan penelitian. Data yang diperoleh tersebut kemudian diproses, dianalisis lebih lanjut dengan dasar – dasar teori yang telah dipelajari sehingga memperoleh gambaran mengenai objek tersebut dan dapat ditarik kesimpulan mengenai masalah yang akan diteliti.

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan tentang ciri – ciri responden dan variabel penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisis deskriptif atas variabel independen dan dependennya lalu selanjutnya dilakukan pengklasifikasian terhadap jumlah total skor responden. Dari jumlah skor jawaban responden yang diperoleh kemudian disusun kriteria penilaian untuk setiap item pernyataan. Untuk mendeskripsikan data pada setiap variabel penelitian dilakukan dengan cara menyusun tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan nilai (skor) variabel penelitian masuk dalam kategori : sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Untuk menetapkan skor rata – rata maka jumlah jawaban kuesioner dibagi jumlah pertanyaan dikalikan jumlah responden. Untuk lebih jelas, berikut rumusannya :

$$\frac{Ʃjawaban kuesioner}{Ʃpertanyaan x Ʃresponden}=Skor rata-rata$$

Setelah diketahui skor rata – rata, maka hasiltersebut dimasukan kedalam garis kontinum dengan kecenderungan jawaban responden akan didasarkan pada nilai rata – rata skor yang selanjutnya akan dikategorikan pada rentang skor berikut ini :

Nilai Tertinggi = 1 Nilai Terendah = 5

$$Rentang Skor=\frac{Nilai Tertinggi-Nilai Terendah}{Jumlah Nilai}$$

$$=\frac{5-1}{5}=0,8$$

*Sumber : Husein Umar (2002: 98)*

Maka dapat kita tentukan kategori skala sebagai berikut :

1. Jika memiliki kesesuaian 1,00 – 1,80 = Sangat Kurang
2. Jika memiliki kesesuaian 1,81 – 2,60 = Kurang
3. Jika memiliki kesesuaian 2,61 – 3,40 = Cukup Baik
4. Jika memiliki kesesuaian 3,41 – 4,20 = Baik
5. Jika memiliki kesesuaian 4,21 – 5,00 = Sangat Baik

**3.5.2 *Method of Succesive Interval (MSI)***

Setelah memperoleh data dari hasil penyebaran kuisioner, dimana yang asalnya ordinal dirubah menjadi skala interval, karena dalam penggunaan analisis linier berganda data yang diperoleh harus merupakan data dengan skala interval. Sebelum data di analisis dengan menggunakan metode tersebut, tujuan dari pengubahan dari data ordinal ke interval ini adalah agar tampilan SPSS nya lebih akurat untuk data yang berskala ordinal perlu diubah menjadi interval dengan teknik *Method of Succesive Interval (MSI)*, menurut Ridawan dan Achmad kuncoro (2008: 30) adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil jawaban responden, untuk setiap pertanyaan dihitung frekwensi setiap pilihan jawaban
2. Berdasarkan frekwensi yang diperoleh untun setiap pertanyaan, hitung proporsi setiap pilihan jawaban
3. Berdasarkan proporsi tersebut berdasarkan pertanyaan, hitung proporsi komulatif untuk setiap pilihan jawaban
4. Untuk setiap pertanyaan tentukan nilai dalam setiap pilihan jawaban
5. Hitumg *scale value* (nilai interval rata – rata) untuk setiap jawaban melalui persamaan berikut :

Scale Value = *Kepadatan batas bawah – kepadatan batas atas*

 *Daerah dibawah batas atas – Daerah dibawah batas atas*

1. Hitung skor (nilai hasil transformasi) untuk setiap jawaban melalui persamaan

Dimana : Y = SV + (K)

 K = 1 + SV minimum

Memudahkan dan mempercepat proses perubahan data dari skala ordinal ke interval, penulis menggunakan program SPSS.

**3.5.3 Uji Validitas**

Pengertian Uji Validitas menurut Sugiyono (2011: 348), Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukan tingkat keandalan atau ketepatan suatu alat ukur. Validitas menunjukan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan dengan data yang telah dikumpulkan oleh peneliti.

Dalam hal ini alat ukur yang digunakan adalah kuesioner. Untuk mencari validitas, harus mengkorelasikan skor dari setiap pertanyaan dengan skor total seluruh pertanyaan. Jika memiliki kuesioner korelasi lebih besar daro 0,3 maka dinyatakan valid tetapi jika koefisien korelasinya dibawah 0,3 maka dinyatakan tidak valid. Dalam mencari nilai korelasi, maka penulis menggunakan rumus Pearson Product Moment, dengan rumus sebagai berikut :

$$r= \frac{n Ʃ xy- ƩxƩy}{\sqrt{(nƩx^{2}}-(Ʃx)²)(nƩy^{2}-(Ʃy)²)}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

X = Skor item instrument

Y = Skor total item instrumen dalam variabel (kepuasan kerja

karyawan)

N = Jumlah responden

Dasar pengambilan keputusan

a) Jika positif, secara t hitung ≥ t tabel maka item pertanyaan tersebut valid.

b) Jika r tidak positif, serta t hitung ≤ 0,3 maka item pertanyaan tersebut atau bilai probabilitas (sig) lebih kecil dari $α$ maka item tersebut valid.

**3.5.4 Uji Reliabilitas**

Menrut uji reliabilitas adalah untuk mendapatkan tingkat ketepatan alat pengumpulan data (instrumen) yang digunakan (Ridwan, 2012: 111). Pengujian reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Croncabch*. Pengujian reliabilitas dengan *Alpha Croncabch* bisa dilihat dari nilai lebih besar nilai r tabel maka bisa dikatakan reliabel. Ada juga yang berpendapat jika nilai r > 0,70.

$$r₁₁= \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1\frac{Ʃσ\_{i}^{²}}{σ\_{i}^{²}}\right]$$

Dimana rumusnya sebagai berikut :

Rumus varians

$$\frac{Ʃx^{2}-\frac{(Ʃx)²}{N}}{N}$$

Keterangan :

r¹¹ = Reliabilitas instrumen/ korelasi alfa

k = Banyak bulir soal

Ʃσi² = Jumlah varians bulir

σᵼ² = Varians total

N = Jumlah responden

X = Skor – skor pada item ke i untuk menghitung varians item

atau jumlah skor yang diperoleh tiap responden untuk menghitung varians total

ƩX² = Jumlah hasil kuadrat skor pada item ke i atau hasil kuadrat jumlah skor yang diperoleh tiap responden

(ƩX)² = Kuadrat jumlah seluruh skor pada item ke i atau kuadrat

jumlah skor yang diperoleh tiap responden

Setelah mendapat nilai reliabilitas instrumen (r hitung), maka nilai tersebut dibandingkan dengan r tabel , yaitu 0,7. Bila r hitung > dari r tabel, yaitu 0,7 maka instrumen tersebut dikatakan reliabel, sebaliknya jika r hitung < dari r tabel, yaitu 0,7 maka instrumen tersebut dikatakan tidak reliabel.

**3.5.5 Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui bagaimana variabel besarnya pengaruh atau hubungan secara simultan (bersama – sama) dua variabel bebas (variabel independen/ X) atau lebih yang terdiri dari X₁ kompetensi X₂ kompensasi dan X3 kepuasan kerja, dengan variabel terikat (variabel dependen/ Y) yaitu kinerja karyawan. Berikut persamaan dari regresi linier berganda :

$$Y= ɑ+b^{1}X^{1}+b^{2}X^{2}+b³X³$$

Dimana

Y = Kepuasan kerja karyawan (variabel dependen)

ɑ = Konstanta

b = Koefisien peningkatan Y jika ada peningkatan satu satuan X1

X₁ = Kompetensi

X₂ = Kompensasi

X3 =Kepuasan Kerja

Setelah diperoleh nilai koefisien regresi berganda, selanjutnya adalah menghitung korelasi berganda 3 prediktor yang terdiri dari Kompetensi (X₁), Kompensasi (X₂), dan Kepuasan Kerja (X3) lalu menghitung koefisien determinasi (R²) kemudian menguji signifikansi koefisien korelasi ganda.

Kemudian setelah harga Fhitung diketahui, selanjutnya adalah membandingkan Fhitung dengan Ftabel atau melihat signifikansi pada output SPSS. Untuk dk pembilang = m dan dk penyebut adalah (N – m – 1 ). Jika Fhitung > Ftabel , maka koefisen korelasi ganda yang diuji signifikan, yaitu dapat diberlakukan ke populasi dengan taraf kesalahan (ɑ) = 10%.

**3.5.6 Analisis Verifikatif**

Analisis verifikatif yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk mengethaui hubungan antara dua variabel atau lebih menurut Sugiyono (2012: 55). Metode ini digunakan untuk menguji kebenaran dari suatu hipotesis.

**3.5.7 Analisis Korelasi Berganda**

Uji ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana derajat kekuatan hubungan variabel independen dengan variabel dependen. Analisis ini bertujuan untuk menentukan uatu besaran yang menyatakan bagaimana kuat hubungan suatu variabel dengan variabel lain yakni X terhadap variabel Y. Rumus untuk mencari koefisien korelasi *product moment* adalah sebagai berikut :

$$r=\frac{n\left(ƩXY\right)-ƩXƩY}{\sqrt{\left[nƩX^{2}-(ƩX²\right]\left[nƩY^{2}-(ƩY)²\right]}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi *product moment*

X = Variabel independen

Y = Variabel dependen

ո = Jumlah sampel

Untuk bentuk/ arah hubungan, nilai koefisien korelasinya dinyatakan dalam positif (+) dan negatif (-) atau (-1 ≤ Kk ≥ + 1) dengan asumsi :

a) Jika koefisien korelasi bernilai positif maka variabel – variabel berkorelasi positif, artinya jika variabel yang satu naik/ turun maka variabel yang lainnya juga akan naik/ turun. Semakin dekat nilai koefisien korelasi ke + 1semakin kuat korelasi positifnya.

b) Jika koefisien korelasi bernilai negatif maka variabel – variabel berkorelasi negatif, artinya jika variabel yang satu naik maka/ turun maka variabel lainnya juga naik/ turun. Semakin dekat nilai korelasi ke –1 semakin kuat korelasi negatifnya.

c) Jika koefisien korelasi bernilai (0) nol maka variabel tidak menunjukan korelasi.

Kemudian untuk mengetahui suatu pengaruh kuat atau tidaknya maka dapat dilihat pada tabel dibawah ini dimana angka korelasinya berkisar antara -1 s/d +1. Semakin mendekati 1 maka semakin mendekati sempurna. Interpretasi angka korelasi (Sugiyono, 2011: 250) adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.3**

**Interpretasi Koefisien Korelasi**

|  |  |
| --- | --- |
| **Interval Korelasi** | **Tingkat Hubungan** |
| 0,00 – 0,119 | Sangat Rendah |
| 0,20 – 0, 399 | Rendah |
| 0,40 – 0,599 | Sedang |
| 0,60 – 0,799 | Kuat |
| 0,80 – 1,000 | Sangat Kuat |

*Sumber : Sugiyono (2011: 250).*

**3.5.8 Uji Korelasi Determinasi**

Analisis determinasi digunakan untuk menjelaskan seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel (Y) yang merupakan pangkat dua dari koefisien korelasi. Sugiyono (2011: 292), rumus untuk menghitung koefisien determinasi

Koefisien determinasi adalah suatu ukuran kesesuaian garis regresi sampel terhadap data, digunakan untuk melihat besarnya pengaruh X₁ (Kompetensi), X₂ (Kompensasi), X3 (Kepuasan kerja) terhadap Y (Kinerja Karyawan) dan dinyatakan dalam bentuk persentase (%). Persamaan untuk mengetahui angka kasar dari r² sebelum menghitung koefisien determinasi (Kd) adalah sebagai berikut :

Kdx1y = rx1y²  x 100%

Dimana : Kdx1y = Koefisien determinasi variabel X₁X₂X3 terhadapY

 r²x1y = Koefisien korelasi variabel X₁X₂X3 terhadap Y

Sedangkan untuk mengetahui koefisien determinasi secara bersama – sama (simultan) persamaannya adalah sebagai berikut :

Kd = r² x 100%

 Dimana : Kd = Koefisien determinasi

 r² = Koefisien determinasi

Nilai koefisien determinasi (Kd) yakni antara 0 sampai 1 (0 ≤ Kd ≤ 1)

1. Jika nilai Kd = 0 berarti tidak ada pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel (Y)
2. Jika nilai Kd = 1 berarti variasi (naik/ turunnya) variabel dependen (Y) adalah 100% dipengaruhi oleh variabel independen (X)
3. Jika nilai Kd berada diantara 0 dan 1 ( 0 ≤ Kd ≤ 1) maka besarnya pengaruh variabel independen terhadap variasi (naik/ turunnya ) variabel dependen adalah sesuai dengan nilai Kd itu sendiri, dan selebihnya berasal dari faktor – faktor lain.

**3.6 Uji Hipotesis**

Pengujian hipotesis yang dimaksud dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah ada atau tidak pengaruh kompetensi, kompensasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan, secara simultan dan parsial. Uji hipotesis untuk korelasi ini dirumuskan dengan hipotesis nol (H0) dan hipotesis alternatif (Ha), rumus hipotesisnya sebagai berikut.

**3.6.1 Uji Hipotesis Parsial**

Hipotesis parsial diperlukan untuk mengetahui sejauh mana hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain, apakah hubungan tersebut saling mempengaruhi atau tidak. Hipotesis parsial dijelaskan kedalam bentuk statistik sebagai berikut :

1. H0 : β1 = 0, Tidak ada pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja karyawan

H0 : β1 ≠ 0, Ada pengaruh signifikan Kompetensi terhadap Kinerja karyawan

1. H0 : β2 = 0, Tidak ada pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja karyawan

H0 : β2 ≠ 0, Ada pengaruh signifikan Kompensasi terhadap Kinerja karyawan

1. H0 : β3 = 0, Tidak ada pengaruh Kepuasan kerja terhadap Kinerja karyawan

H0 : β3 ≠ 0, Ada pengaruh signifikan Kepuasan kerja terhadap Kinerja karyawan

 Kemudian dilakukan pengujian dengan menggunakan rumus uji t dengan tarif signifikan 5%, dengan rumus sebagai berikut :

$$t=r\sqrt{\frac{n-k-1}{1-r^{2}}}$$

Dimana dapat kita ketahui bahwa :

n = Jumlah sampel r = Nilai korelasi parsial

 Kemudian hasil hpotesis thitung dibandingkan dengan ttabel, dengan ketentuan sebagai berikut :

Jika thitung > ttabel, maka H0  ditolak

Jika thitung ˂ ttabel, maka H0 diterima.

**3.6.2 Uji Hipotesis Simultan**

Hipotesis yang dikemukakan dapat dijabarkan sebagai berikut :

H0 : βi = 0, artinya tidak terdapat pengaruh antara variabel X1 , X2 dan X3 terhadap Y

Ha : βi ≠ 0, artinya terdapat pengaruh antara varaibel X1, X2 dan X3 terhadap Y

Ket : i = 1, 2, 3, 4

 Pasangan hipotesis tersebut kemudian diuji untuk diketahui tentang diterima atau ditolaknya hipotesis. Untuk melakukan penguji uji signifikan koefisien bergandan, dengan tarif signifikan 5% dengan rumus sebagai berikut :

$$F=\frac{R^{2}/ K}{\left(1-R\right)(n-k-1)}$$

 R² = Koefisien korelasi ganda yang telah ditemukan

 K = Banyaknya variabel bebas

 N = Ukuran sampel

 F = F hitung yang selanjutnya dibandingkan dengan F tabel (n-k-1) = derajat kebebasan.

 Dari perhitungan tersebut akan diperoleh distribusi F dengan pembilang K dan penyebut dk (n-k-1) dengan ketentuan sebagai berikut :

 Tolak H0 jika F hitung > F tabel → Ha diterima (signifikan)

 Terima H0 jika F hitung < F tabel → Ha ditolak (tidak signifikan)

**3.7 Lokasi Penelitian**

Objek penelitian yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah pengaruh Kompetensi, kompensasi dan Kepuasan Kerja karyawan terhadap kinerja karyawan di PT. Taspen (persero) kantor cabang utama Bandung, yang beralamat di Jl. PHH Musthopa No. 78, Cikutra,Cibeunying Kidul, Bandung, Jawa barat 40124.

**3.8 Rancangan Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Selain itu, kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pertanyaan tertutup atau terbuka.

1. *Open Ended Question*

Bentuk pertanyaan yang memungkinkan responden menjawab sesuai dengan pilihan masing – masing

1. *Closed Question*

Pertanyaan yang meminta responden memilih salah satu atau mungkin beberapa jawaban dari satu set jawabanyang telah disediakan dan ditetapkan oleh peneliti.

Adapun bentuk kuesioner yang digunakan dalam peneliti ini adalah *Closed Question*. Maksudnya adalah pertanyaan yang diajukan kepada responden yang telah disediakan jawabannya, dengan berpedoman pada Skala Likert dimana setiap jawaban atas pernyataan positif akan diberikan skor dengan kriteria Sangat Setuju (SS) = 5, Setuju (S) = 4, Ragu – Ragu (R) = 3, Tidak Setuju (TS) = 2. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1, Dan untuk pertanyaan negatif akan diberikan skor dengan kriteria Sangat Setuju (SS) = 1, Setuju (S) = 2, Ragu – Ragu (R) = 3, Tidak Setuju (TS) = 4. Sangat Tidak Setuju (STS) = 5.