

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Metode penelitian merupakan rangkaian langkah sistematis yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan serta menganalisis data yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Sebelum melaksanakan penelitian, penting untuk menentukan metode yang tepat agar proses pengumpulan dan analisis data dapat berjalan secara ilmiah dan terarah. Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan berupa informasi yang relevan dengan isu yang diteliti, yaitu *burnout*, *employee engagement*, *compensation*, dan *turnover intention*. Menurut Sugiyono (2021:2), metode penelitian pada dasarnya adalah cara ilmiah untuk memperoleh data yang memiliki tujuan dan kegunaan tertentu.

Jenis metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif, dengan pendekatan kuantitatif. Data yang diperoleh akan diolah dan dianalisis secara statistik. Sesuai pendapat Sugiyono (2021:8), metode kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk mengkaji populasi atau sampel tertentu dengan menggunakan instrumen penelitian, dan hasil analisis datanya bersifat numerik guna menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pendekatan deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran atau deskripsi mengenai masing-masing variabel, yaitu tingkat *burnout*, tingkat *employee engagement*, besarnya *compensation* yang diterima, serta intensi

karyawan untuk keluar dari perusahaan (*turnover intention*) di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung. Menurut Sugiyono (2018:64), pendekatan deskriptif digunakan untuk mengetahui keberadaan suatu variabel secara mandiri tanpa menghubungkannya dengan variabel lain.

Sementara itu, pendekatan verifikatif digunakan untuk menguji hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian ini, yakni untuk mengetahui sejauh mana pengaruh *burnout*, *employee engagement*, dan *compensation* terhadap *turnover intention*, baik secara parsial maupun simultan. Seperti dijelaskan Sugiyono (2018:65), metode verifikatif bertujuan untuk mengkaji apakah terdapat pengaruh antarvariabel dan seberapa besar pengaruh tersebut terhadap variabel lainnya.

3.2 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel adalah proses yang dilakukan untuk menjelaskan setiap variabel dalam penelitian secara lebih rinci dan terukur. Penjelasan ini mengacu pada variabel-variabel yang terdapat dalam judul penelitian maupun yang berkaitan langsung dengan perumusan masalah. Melalui proses ini, variabel diuraikan ke dalam bagian-bagian yang lebih spesifik agar dapat diukur dan dianalisis dengan pendekatan ilmiah. Selain itu, teori yang digunakan juga menjadi dasar untuk menjelaskan bagaimana suatu variabel bebas dapat memengaruhi variabel terikat dalam suatu hubungan penelitian.

Penelitian ini berjudul "Pengaruh *Burnout*, *Employee engagement* dan *Compensation* terhadap *Turnover intention* Karyawan pada Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung", sehingga variabel yang digunakan terdiri dari: *Burnout* (X1), *Employee engagement* (X2), *Compensation* (X3) sebagai variabel

independen, serta *Turnover intention* (Y) sebagai variabel dependen.

Setiap variabel dalam penelitian ini akan dijelaskan definisinya berdasarkan teori yang relevan, kemudian dioperasionalisasikan ke dalam bentuk tabel yang memuat: nama variabel, definisi konsep, sub-variabel (jika diperlukan), indikator yang digunakan, dan skala pengukuran. Tujuan dari operasionalisasi ini adalah untuk mempermudah proses pengumpulan data agar sesuai dengan tujuan penelitian serta dapat dianalisis secara sistematis dan objektif.

3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Variabel penelitian merujuk pada segala sesuatu yang dipilih dan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang dapat memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi. Menurut Sugiyono (2018:68), variabel penelitian adalah karakteristik atau atribut dari individu atau organisasi yang dapat diukur atau diamati, dan memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dianalisis, kemudian ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis variabel: variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Sebelum mengumpulkan data, peneliti harus menetapkan variabel yang akan digunakan, dan operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, dan skala yang relevan. Penelitian ini melibatkan tiga variabel: *burnout*, *employee engagement*, dan *compensation* sebagai variabel bebas, serta *turnover intention* sebagai variabel terikat. Berikut adalah penjelasan masing-masing variabel yang terkait dalam penelitian ini..

1. Variabel *Independent* (Bebas)

a. *Burnout* (X_1)

Definisi *burnout* menurut Maslach & Leiter (2022:7-8), *burnout* terjadi ketika terdapat ketidaksesuaian yang terus-menerus antara individu dan tuntutan pekerjaan, yang menyebabkan penurunan motivasi, semangat kerja, dan keterlibatan karyawan. Kondisi ini bukan hanya berdampak pada individu secara emosional dan fisik, tetapi juga mencerminkan rusaknya hubungan antara seseorang dengan pekerjaannya.

b. *Employee engagement* (X_2)

Definisi *employee engagement* menurut Shuck (2019:81) *employee engagement is defined as a psychological state characterized by satisfaction and a positive attitude towards work, including levels of energy, commitment and dedication.*

c. *Compensation* (X_3)

Definisi *compensation* menurut Elmi (2018:83) menyatakan bahwa *compensation* merupakan balas jasa yang diberikan oleh organisasi/perusahaan kepada karyawan, yang dapat bersifat finansial maupun non finansial, pada periode yang tetap. Sistem *compensation* yang baik akan mampu memberikan kepuasan bagi karyawan dan memungkinkan memperoleh, mempekerjakan, dan mempertahankan karyawan.

2. Variabel *Dependent* (Terikat)

a. *Turnover intention* (Y)

Definisi *turnover intention* menurut Mobley dalam (Ardan dan Jaelani,

2021:19) "*turnover intention* adalah hasil evaluasi individu mengenai lanjutan hubungannya dengan perusahaan dimana dia bekerja namun belum diwujudkan dalam tindakan nyata.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel merupakan proses untuk mendefinisikan secara konkret dan terukur setiap variabel yang diteliti, agar dapat dikaji lebih lanjut dan ditarik kesimpulan yang tepat. Dalam konteks penelitian ini, operasionalisasi digunakan untuk menetapkan jenis variabel serta indikator-indikator yang relevan dengan fokus studi. Selain itu, operasionalisasi variabel juga bertujuan untuk menentukan skala pengukuran yang sesuai, sehingga proses pengujian hipotesis dengan bantuan analisis statistik dapat dilakukan secara valid.

Penelitian ini mengkaji tiga variabel independen, yaitu *Burnout* (X_1), *Employee engagement* (X_2), dan *Compensation* (X_3), serta satu variabel dependen yaitu *Turnover intention* (Y). Seluruh indikator dalam masing-masing variabel akan diukur menggunakan skala ordinal. Penjabaran lebih lanjut mengenai operasionalisasi keempat variabel tersebut dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3. 1
Operasionalisasi Variabel

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
<i>Burnout</i> (X_1) “ <i>Burnout</i> terjadi ketika terdapat ketidaksesuaian yang terus-menerus antara individu dan tuntutan	1. Kelelahan	a. Kelelahan fisik dan emosional	Tingkat kelelahan fisik dan emosional	Ordinal	1
		b. Kehilangan energi	Tingkat kehilangan energi sosial	Ordinal	2
		c. Sulit bangkit dari kelelahan	Tingkat kesulitan pemulihan fisik/emosional	Ordinal	3

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
pekerjaan, yang menyebabkan penurunan motivasi, semangat kerja, dan keterlibatan karyawan.” Maslach & Leiter (2022:7-8)	2. Depersonalisasi	a. Bersikap dingin atau menjauh dari tanggung jawab interpersonal	Tingkat keterlibatan interpersonal	Ordinal	4
		b. Menjauh dari rekan kerja	Tingkat keterasingan sosial di tempat kerja	Ordinal	5
		c. Berpikir negatif tentang tempat kerja atau orang-orang di dalamnya.	Tingkat persepsi negatif terhadap pekerjaan	Ordinal	6
	3. Penurunan Pencapaian Personal	a. Merasa tidak kompeten	Tingkat persepsi terhadap kompetensi diri	Ordinal	7
		b. Meragukan kemampuan diri sendiri	Tingkat persepsi terhadap produktivitas kerja	Ordinal	8
		c. Merasa tidak produktif	Tingkat makna kontribusi dalam pekerjaan	Ordinal	9
Employee Engagent (X₂) <i>“Employee engagement is defined as a psychological state characterized by satisfaction and a positive attitude towards work, including levels of energy, commitment and dedication.”</i> Shuck (2019:81)	1. Vigor	a. Energi dan stamina yang tinggi	Tingkat energi dan ketahanan dalam bekerja	Ordinal	10
		b. Kesungguhan dalam bekerja	Tingkat semangat dan tekad dalam bekerja	Ordinal	11
		c. Kegigihan dan Ketekunan	Tingkat konsistensi dalam menghadapi tantangan	Ordinal	12
	2. Dedication	a. Pengorbanan, tenaga, pikiran, dan waktu	Tingkat pengabdian terhadap pekerjaan	Ordinal	13
		b. Rasa penuh makna	Tingkat persepsi makna dalam pekerjaan	Ordinal	14
		c. Antusiasme	Tingkat semangat dan antusiasme kerja	Ordinal	15
		d. Kebanggaan	Tingkat rasa bangga terhadap profesi/organisasi	Ordinal	16

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
	3. Absorption	a. Konsentrasi	Tingkat fokus saat menjalankan pekerjaan	Ordinal	17
		b. Keseriusan	Tingkat keseriusan dalam menyelesaikan tugas	Ordinal	18
		c. Menikmati pekerjaan	Tingkat kenikmatan saat menjalani pekerjaan	Ordinal	19
Compensation (X₃) “Compensation merupakan balas jasa yang diberikan oleh organisasi/perusahaan kepada karyawan, yang dapat bersifat finansial maupun non finansial, pada periode yang tetap. Elmi (2018:83)	1. Kompensasi Langsung	a. Gaji	Tingkat kepuasan terhadap gaji	Ordinal	20
		b. Insentif	Tingkat kepuasan terhadap insentif	Ordinal	21
		c. Bonus	Tingkat kepuasan terhadap bonus	Ordinal	22
	2. Kompensasi Tidak Langsung	a. Tunjangan	Tingkat kepuasan terhadap tunjangan	Ordinal	23
		b. Asuransi	Tingkat kepuasan terhadap asuransi yang diberikan	Ordinal	24
		c. Cuti	Tingkat kepuasan terhadap kebijakan cuti	Ordinal	25
		d. Fasilitas	Tingkat kepuasan terhadap fasilitas kerja	Ordinal	26
Turnover intention (Y) “Turnover intention adalah hasil evaluasi individu mengenai lanjutan hubungannya dengan perusahaan dimana dia	1. Pikiran untuk berhenti	a. Ketidakpuasan terhadap pekerjaan.	Tingkat ketidakpuasan terhadap pekerjaan	Ordinal	27
		b. Berpikir untuk meninggalkan perusahaan.	Intensitas keinginan untuk keluar	Ordinal	28
		c. Keinginan untuk tidak hadir bekerja	Tingkat motivasi untuk hadir bekerja	Ordinal	29
	2. Keinginan untuk	a. Keinginan untuk keluar dari pekerjaan.	Tingkat niat untuk	Ordinal	30

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No
bekerja namun belum diwujudkan dalam tindakan nyata.” Mobley dalam (Ardan dan Jaelani, 2021:19)	meninggal-kan		mengundurkan diri		
		b. Keinginan untuk meninggalkan perusahaan dalam waktu dekat.	Tingkat urgensi keinginan berhenti	Ordinal	31
	3. Keinginan untuk mencari pekerjaan lain	a. Keinginan untuk mencoba mencari pekerjaan yang lebih baik.	Intensitas pencarian alternatif pekerjaan	Ordinal	32
		b. Keinginan untuk meninggalkan perusahaan bila ada kesempatan yang lebih baik.	Tingkat kesiapan untuk pindah kerja jika ada tawaran	Ordinal	33

Sumber: Diolah peneliti 2025

3.3 Populasi dan Sampel

Setiap penelitian membutuhkan objek atau subjek yang menjadi fokus pengamatan. Populasi merujuk pada keseluruhan elemen atau individu yang memiliki karakteristik tertentu dan relevan dengan permasalahan penelitian. Populasi menjadi cakupan utama yang ingin diteliti secara menyeluruh. Sementara itu, sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili keseluruhan. Pengambilan sampel dilakukan untuk mempermudah proses pengumpulan dan pengolahan data, serta agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan ke populasi secara lebih efisien.

3.3.1 Populasi

Dalam penelitian, populasi merupakan elemen penting yang menjadi fokus

utama pengamatan. Penetapan populasi membantu peneliti menentukan ruang lingkup data yang akan dikumpulkan, sehingga proses analisis dapat dilakukan secara lebih terarah dan efisien. Populasi menjadi dasar untuk menarik kesimpulan yang relevan terhadap permasalahan penelitian. Menurut Sugiyono (2021:126), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Artinya, populasi tidak selalu harus berupa individu dalam jumlah besar, tetapi bisa juga berbentuk kelompok tertentu yang memiliki ciri khas yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Dalam konteks penelitian ini, penetapan populasi menjadi langkah awal yang krusial agar hasil yang diperoleh dapat merepresentasikan kondisi sebenarnya di lapangan. Penentuan populasi juga berkaitan erat dengan pemilihan teknik pengambilan sampel, metode analisis data, dan validitas generalisasi hasil temuan penelitian.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap aktif Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung, yang berjumlah 129 orang dan digambarkan dalam tabel 3.2. Populasi ini terdiri dari berbagai jabatan fungsional dan struktural, termasuk *Teller*, *Customer Service*, *Junior Account Officer*, *Officer Operasional*, Staf Administrasi, hingga jabatan manajerial.

Tabel 3. 2
Populasi Karyawan Bank BJB KC Tamansari Bandung

No	Bagian	Populasi
1	Pimpinan Kantor Cabang Tamansari	1
2	<i>Officer Operasional</i>	7
3	<i>Officer Operasional SDM & Umum</i>	1
4	<i>Officer Operasional Kredit</i>	3

No	Bagian	Populasi
5	<i>Officer Operasional Dana & Jasa</i>	4
6	<i>Account Officer KPR & KKB</i>	1
7	<i>Account Officer UMKM</i>	3
8	<i>Junior Account Officer Komersial</i>	1
9	<i>Junior Account Officer Konsumer & Ritel</i>	16
10	<i>Junior Account Officer KPR & KKB</i>	3
11	<i>Junior Relationship Officer Konsumer</i>	1
12	<i>Junior Relationship Officer Institusi</i>	3
13	Staf Bisnis Legal	4
14	Staf Administrasi Kredit	11
15	Staf Administrasi Operasional	4
16	Staf Administrasi Dana & Jasa	20
17	Sekretariat & Umum	3
18	<i>Customer Service</i>	20
19	<i>Teller</i>	23
Jumlah Total		129

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil untuk dijadikan objek penelitian, dengan tujuan agar penelitian dapat dilakukan secara lebih efisien tanpa harus meneliti seluruh populasi. Menurut Sugiyono (2021:127), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dengan kata lain, sampel harus memiliki ciri-ciri yang serupa atau relevan dengan populasi agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan. Menentukan ukuran sampel adalah langkah penting dalam proses penelitian. Ukuran sampel ditentukan melalui pendekatan statistik maupun melalui estimasi berdasarkan pengalaman atau referensi dari penelitian sebelumnya. Pemilihan sampel harus dilakukan dengan metode yang tepat agar data yang dikumpulkan dapat mewakili kondisi populasi secara keseluruhan.

Pengambilan sampel yang tidak tepat dapat menyebabkan bias dan

menurunkan validitas hasil penelitian. Oleh karena itu, teknik *sampling* yang digunakan harus disesuaikan dengan karakteristik populasi, tujuan penelitian, serta sumber daya yang tersedia. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya oleh peneliti. Dengan mempertimbangkan keterbatasan akses terhadap seluruh populasi terutama karena beberapa karyawan bekerja di luar kantor untuk keperluan layanan nasabah dan operasional maka teknik *purposive sampling* digunakan untuk mengambil sampel yang paling sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dari populasi peneliti menggunakan rumus Slovin yang dikemukakan oleh Sugiyono (2018:137) dengan tingkat kepercayaan 90% dengan nilai $e=10\%$ adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

N = Jumlah populasi

n = Jumlah sampel

e^2 = Tingkat kesalahan sampel (*sampling error*), 10% (0,1)

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dengan menggunakan rumus Slovin, ukuran sampel dapat dihitung pada halaman selanjutnya sebagai berikut :

$$n = \frac{130}{1 + 130 (0.1)^2} = \frac{130}{2.3} = 56.52$$

Dalam penentuan ukuran sampel, peneliti menggunakan tingkat

kepercayaan 90% (dengan tingkat kesalahan 10%) untuk menyesuaikan dengan kondisi praktis di lapangan, sedangkan dalam pengujian hipotesis menggunakan tingkat signifikansi 10% sesuai dengan standar analisis statistik.

Berdasarkan perhitungan diatas, maka diperoleh ukuran sampel (n) dalam penelitian ini sebanyak 57 orang. Adapun kriteria yang digunakan dalam pemilihan sampel adalah sebagai berikut:

1. Karyawan berstatus tetap atau kontrak aktif di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung.
2. Memiliki masa kerja minimal 2 tahun, agar responden memiliki pengalaman kerja yang cukup untuk menilai kondisi *burnout*, *engagement*, dan *compensation*.
3. Bekerja secara penuh waktu (*full-time*).

Dengan menggunakan kriteria tersebut, diharapkan data yang diperoleh relevan dan representatif dalam menggambarkan kondisi sebenarnya terkait *turnover intention* di lingkungan kerja Bank BJB Kantor Cabang Tamansari.

Dalam penelitian ini, jumlah total karyawan yang memenuhi kriteria *purposive sampling* adalah sebanyak 78 orang. Namun, jumlah sampel yang ditetapkan adalah 57 responden. Oleh karena itu, peneliti menggunakan teknik proporsional *purposive sampling*, yaitu dengan membagi jumlah sampel berdasarkan proporsi jumlah karyawan di masing-masing jabatan. Perhitungan dilakukan dengan rumus:

$$n_i = \left(\frac{N_i}{N} \right) \times n$$

Keterangan:

n_i = Jumlah sampel dari jabatan ke-1

N_i = Jumlah karyawan pada jabatan ke-1

N = Total karyawan yang memenuhi kriteria (78)

n = Jumlah sampel yang ingin diambil (57)

Tabel 3. 3
Sampel Penelitian pada Bank BJB KC Tamansari Bandung

No	Jabatan	Sampel
1	Staf Administrasi Dana & Jasa	15
2	Staf Administrasi Kredit	8
3	Sekretariat & Umum	2
4	<i>Customer Service</i>	15
5	<i>Teller</i>	17
Jumlah Total		57

Sumber: Data diolah peneliti (2025)

Tabel 3.3 menunjukkan bahwa sampel penelitian mencakup berbagai jabatan fungsional dan struktural di Bank BJB Kantor Cabang Tamansari Bandung. Keberagaman jabatan ini bertujuan untuk menangkap variasi pengalaman kerja yang berkaitan dengan tingkat *burnout*, *employee engagement*, serta persepsi terhadap *compensation*. Dengan demikian, analisis yang dilakukan diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *turnover intention* karyawan di kantor cabang tersebut.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh berbagai informasi dan data yang diperlukan dalam sebuah penelitian Sugiyono (2021:194). Pada penelitian ini, proses pengumpulan data dilakukan guna

memperoleh informasi yang dapat mendukung pembahasan dan analisis data yang berkaitan dengan variabel *burnout*, *employee engagement*, *compensation*, serta *turnover intention* karyawan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Merupakan pengumpulan data yang diperoleh secara langsung pada objek penelitian untuk memperoleh data primer melalui beberapa cara, yaitu:

a. Observasi

Melakukan pengamatan secara langsung dan mempelajari hal-hal yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti di Bank BJB KC Tamansari guna mengetahui permasalahan yang sebenarnya.

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai metode pengumpulan data untuk menggali informasi secara lebih mendalam dari responden atau pihak yang berwenang, khususnya apabila peneliti ingin mengetahui lebih jauh fenomena yang sedang terjadi atau mengonfirmasi hasil observasi.

c. Kuesioner

Kuesioner merupakan alat pengumpulan sumber data dengan cara membuat daftar pertanyaan atau pernyataan yang kemudian disebarkan kepada responden secara langsung sehingga hasil pengisiannya akan lebih jelas dan akurat. Pembuatan daftar pertanyaan atau pernyataan disesuaikan dengan operasionalisasi variabel yang telah disusun sebelumnya.

2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian kepustakaan merupakan penelitian yang sumber datanya diperoleh dari studi kepustakaan untuk mengumpulkan data sekunder. Proses ini mencakup dengan cara membaca dan menganalisis terhadap buku dan literatur lainnya yang ada kaitannya di bidang manajemen sumber daya manusia dan relevan dengan objek penelitian. Penelitian kepustakaan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu literatur, studi kepustakaan dengan mengumpulkan informasi dan data melalui buku dan karya ilmiah, jurnal, serta situs internet.

3.5 Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian meliputi uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner benar-benar mampu mengukur apa yang seharusnya diukur dalam penelitian. Validitas menunjukkan sejauh mana butir-butir pernyataan relevan dengan konsep atau variabel yang diteliti.

Sementara itu, uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsistensi hasil dari instrumen yang digunakan. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana instrumen tersebut stabil dan memberikan hasil yang sama ketika digunakan dalam kondisi yang serupa. Dengan kata lain, uji reliabilitas memastikan bahwa setiap pernyataan dapat dipahami dengan cara yang sama oleh responden dan tidak menimbulkan perbedaan penafsiran.

3.5.1 Uji Validitas

Sugiyono (2018) menyatakan bahwa pengujian validitas adalah pengujian yang ditujukan untuk mengetahui suatu data dapat dipercaya kebenarannya sesuai dengan kenyataan. Uji validitas adalah suatu derajat ketepatan antara data yang

sesungguhnya terjadi dengan data yang dikumpulkan oleh penulis. Validitas sebagai salah satu derajat ketepatan atau keandalan pengukuran instrumen mengenai isi pertanyaan Sugiyono (2018:177).

Teknik uji yang digunakan yaitu teknik korelasi melalui koefisien korelasi *Pearson Product Moment*. Skor ordinal dari setiap item pertanyaan yang diuji validitasnya dikorelasikan dengan skor ordinal keseluruhan item. Jika koefisien korelasi tersebut positif, maka item tersebut dinyatakan valid, sedangkan jika negatif maka item tersebut tidak valid dan akan dikeluarkan dari kuesioner atau diganti dengan pernyataan perbaikan.

Uji validitas menyatakan bahwa instrumen yang digunakan untuk mendapatkan data dalam penelitian dapat digunakan atau tidak. Sedangkan uji reliabilitas menyatakan bahwa apabila instrumen digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, maka akan menghasilkan data yang sama. Uji validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah dirancang dalam bentuk kuesioner benar-benar dapat menjalankan fungsinya. Pengujian validitas dapat dilakukan dengan cara analisis faktor, yaitu mengkorelasikan antara skor butir soal dengan total dengan menggunakan rumus *Pearson Product Moment* sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi

N = Jumlah responden uji coba

X = Skor tiap item

Y = Skor seluruh item responden uji coba

$\sum x$ = Jumlah hasil pengamatan variabel X

$\sum y$ = Jumlah hasil pengamatan variabel Y

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat pada masing-masing skor X

$\sum y^2$ = Jumlah kuadrat pada masing-masing skor Y

$\sum xy$ = Jumlah dari hasil kali pengamatan variabel X dan variabel Y

Dasar pengambilan keputusan :

1. Jika $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$, maka instrument atau item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
2. Jika $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$, maka instrumen atau item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor (dinyatakan tidak valid).

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Tujuannya untuk menilai kevalidan masing-masing butir pernyataan. Suatu butir pernyataan dikatakan valid jika nilai rhitung yang merupakan nilai dari *corrected item- total correlation* $> 0,30$.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya, atau dengan kata lain, sejauh mana alat tersebut mampu memberikan hasil yang konsisten apabila digunakan untuk mengukur gejala yang sama sebanyak dua kali atau lebih. Menurut Sugiyono, (2018:185), reliabilitas adalah sejauh mana hasil dari suatu pengukuran terhadap objek yang sama dapat memberikan hasil yang tetap atau konsisten. Pengujian

reliabilitas dilakukan secara menyeluruh terhadap seluruh item pernyataan yang terdapat dalam instrumen.

Dalam pengujian ini digunakan metode *Cronbach's Alpha*, yaitu metode yang umum digunakan untuk mengukur konsistensi internal dari suatu kuesioner atau instrumen penelitian. Rumus yang digunakan untuk menghitung nilai reliabilitas adalah sebagai berikut:

$$R = a = \frac{n}{n - 1} \left(\frac{s - \sum S_i}{s} \right)$$

Keterangan:

R / a = Nilai reliabilitas (*Cronbach's Alpha*)

n = Jumlah item pernyataan

s = Varians total skor

$\sum S_i$ = Jumlah varians dari masing-masing item

Metode *alpha cronbach* (α) diukur berdasarkan skala *alpha cronbach* (α) dari 0,00 sampai 1,00. Jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan range yang sama, ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai *alpha cronbach* 0,00 s.d 0,20 berarti kurang reliabel.
2. Nilai *alpha cronbach* 0,21 s.d 0,40 berarti agak reliabel.
3. Nilai *alpha cronbach* 0,42 s.d 0,60 berarti cukup reliabel.
4. Nilai *alpha cronbach* 0,61 s.d 0,80 berarti reliabel.
5. Nilai *alpha cronbach* 0,81 s.d 1,00 berarti sangat reliabel.

Apabila nilai alpha 0,7 atau lebih maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup, sebaliknya apabila nilai alpha dibawah 0,7 maka dikatakan item tersebut kurang reliabel.

3.6 Metode Analisis dan Uji Hipotesis

Metode analisis merujuk pada proses pengelompokan data berdasarkan variabel dan tipe responden, menyusun data berdasarkan variabel dari semua responden, menyajikan data untuk setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, serta melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan Sugiyono (2021:157). Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis verifikatif.

3.6.1 Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2018:53), penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mengetahui nilai dari variabel independen, baik satu variabel atau lebih, tanpa melakukan perbandingan atau menghubungkannya dengan variabel lain. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan dan memaparkan karakteristik responden serta variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisis deskriptif untuk menganalisis variabel independen dan dependennya, kemudian melakukan pengklasifikasian terhadap total skor yang diperoleh dari responden. Berdasarkan skor jawaban yang dikumpulkan, kemudian disusun kriteria penilaian.

Tabel 3. 4
Alternatif Jawaban dan Skala Likert

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2018:94)

Analisis deskriptif diterapkan untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab dengan menyusun tabel distribusi frekuensi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan skor pada variabel penelitian termasuk dalam kategori sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik, atau sangat tidak baik. Alternatif jawaban dalam penelitian menggunakan skala Likert, di mana setiap jawaban pertanyaan alternatif diberi skor sesuai dengan ketentuan yang ada. Berdasarkan penataran yang dijelaskan oleh Sugiyono, berikut ini lima kategori pembobotan dalam skala likert:

Setelah setiap indikator memiliki jumlah, kemudian hitung rata-rata dari setiap indikator untuk mengetahui skor variabel penelitian masuk kedalam kategori sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju atau sangat tidak setuju. Berikut ini adalah cara perhitungan untuk mengetahui skor rata- rata dari setiap pernyataan:

$$\sum p = \frac{\sum \text{Jawaban kuesioner}}{\sum \text{Pertanyaan} \times \sum \text{Kuesioner}} = \text{skor rata - rata}$$

Setelah rata-rata skor dihitung, maka untuk mengkategorikan atau mengklasifikasikan kecenderungan jawaban responden ke dalam skala dengan formulasi sebagai berikut:

$$\text{NJI (Nilai Jenjang Interval)} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pertanyaan}}$$

Setelah diperoleh nilai rata-rata dari jawaban responden, hasil tersebut kemudian diinterpretasikan menggunakan bantuan tabel kontinum, yang disajikan sebagai berikut:

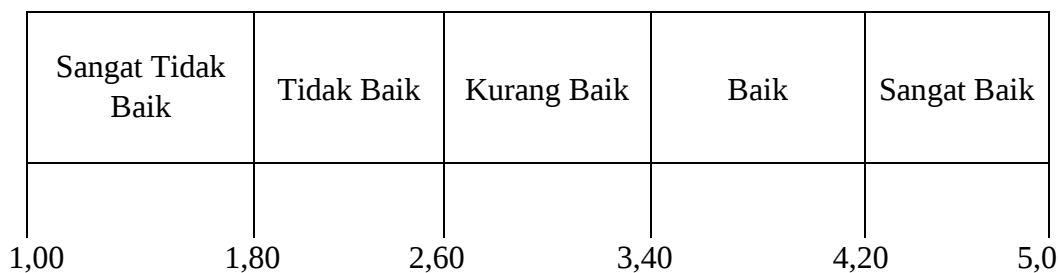
- a. Nilai Tertinggi = 5
- b. Nilai Terendah = 1
- c. NJI (Nilai Jenjang Terendah) = $\frac{5-1}{5} = 0,8$

Tabel 3. 5
Kategori Skala

Skala	Kategori
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik
1,81 – 2,60	Tidak Baik
2,61 – 3,40	Kurang Baik
3,41 - 4,20	Baik
4,21 – 5,00	Baik Sekali

Sumber: Sugiyono (2018:130)

Berdasarkan hasil diatas maka secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3. 1
Garis Kontinu

3.6.2 Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif dalam penelitian ini digunakan untuk menguji hipotesis melalui perhitungan statistik. Menurut Sugiyono (2018:55), analisis verifikatif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan antara

dua variabel atau lebih. Metode ini berfungsi untuk menguji kebenaran suatu hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Analisis verifikatif juga merupakan pendekatan analitis yang berfokus pada pengujian dan pembuktian hipotesis, dengan tujuan mencari kebenaran ilmiah dari dugaan yang diajukan. Dalam konteks penelitian ini, analisis verifikatif digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh *burnout*, *employee engagement* dan *compensation* terhadap *turnover intention*.

3.6.2.1 Method of Successive Interval (MSI)

Metode Successive Interval (MSI) adalah teknik yang digunakan untuk mengkonversi data berskala ordinal menjadi skala interval. Setelah data ordinal diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden, data tersebut perlu ditransformasikan ke dalam bentuk interval. Hal ini penting karena analisis regresi linier berganda mensyaratkan penggunaan data berskala interval. Salah satu metode transformasi yang paling umum digunakan adalah *Method of Successive Interval* (MSI).

Banyak teknik analisis statistik seperti regresi, korelasi *Pearson*, dan uji-t membutuhkan data dalam bentuk interval agar perhitungannya valid. Oleh sebab itu, apabila data yang dimiliki masih dalam bentuk ordinal, maka perlu diubah menjadi skala interval terlebih dahulu untuk memenuhi ketentuan analisis statistik tersebut. Adapun tahapan dalam menerapkan MSI (*Metode Successive Interval*) adalah sebagai berikut:

1. Menentukan frekuensi setiap responden (berdasarkan kuesioner yang dibagikan, hitung berapa banyak responden yang menjawab skor 1-5 untuk setiap

pertanyaan).

2. Menentukan berapa responden yang akan memperoleh skor-skor yang telah ditentukan dan dinyatakan sebagai frekuensi.
3. Setiap frekuensi pada responden dibagi dengan keseluruhan responden disebut dengan proporsi.
4. Menentukan proporsi kumulatif yang selanjutnya mendekati atribut normal.
5. Menggunakan tabel distribusi normal standar yang ditentukan oleh nilai Z.
6. Menghitung *Scale Value* (SV) untuk masing-masing responden dengan rumusan berikut.

Karena data kuesioner dikumpulkan menggunakan skala ordinal, maka perlu dilakukan konversi ke skala interval agar memenuhi syarat analisis regresi linier berganda. Oleh karena itu, digunakan metode MSI.

$$sv = \frac{\text{Density at lower limit} - \text{Density at upper limit}}{\text{Area under upper limit} - \text{Area under lower limit}}$$

Keterangan:

SV (Scale Value) = Rata-rata Interval

Density at lower limit = Kepadatan batas bawah

Density at upper limit = Kepadatan batas atas

Area under upper limit = Daerah dibawah batas atas

Area under lower limit = Daerah dibawah batas bawah

7. Menghitung skor hasil informasi untuk setiap pilihan jawaban dengan menggunakan rumus :

$$y = sv + [k]$$

$$k = 1 + [SVmin]$$

3.6.2.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2018:210), regresi linier berganda adalah metode analisis yang digunakan untuk memperkirakan perubahan nilai suatu variabel tergantung ketika variabel lainnya mengalami perubahan. Teknik ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, apakah pengaruh yang diberikan oleh masing-masing variabel independen bersifat positif atau negatif terhadap variabel dependen, serta untuk memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan perubahan yang terjadi pada variabel independen.

Disebut regresi linier berganda karena dalam model ini terdapat lebih dari satu variabel independen yang digunakan sebagai prediktor. Metode ini merupakan salah satu teknik statistik yang paling umum digunakan dalam penelitian-penelitian sosial, khususnya di bidang ekonomi. Adapun bentuk umum dari persamaan regresi linier berganda dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel terikat/dependen (*Turnover intention*)

a = Bilangan konstanta

b_1 = Koefisien korelasi variabel bebas/independen

b_2 = Koefisien korelasi variabel bebas/independen

b_3 = Koefisien korelasi variabel bebas/independen

X_1 = Variabel bebas/independen (*Burnout*)

X_2 = Variabel bebas/independen (*Employee Engagement*)

X_3 = Variabel bebas/independen (*Compensation*)

e = Standar error/variabel pengganggu

3.6.2.3 Analisis Korelasi Berganda

Analisis korelasi berganda digunakan untuk mengetahui derajat atau kekuatan (keeratan) hubungan antara seluruh variabel X terhadap variabel Y secara bersamaan. Kekuatan hubungan antar variabel ini bisa disebut dengan “koefisien korelasi”.

Koefisien korelasi adalah nilai yang menunjukkan kuat tidaknya hubungan linier antara dua variabel. Berikut ini adalah rumus korelasi berganda yang di pilih oleh peneliti untuk menghitung korelasi berganda dalam penelitian :

$$R = \frac{JK_{(reg)}}{\sum Y^2}$$

Keterangan:

R = Koefisien Korelasi Berganda

$JK_{(reg)}$ = Jumlah Kuadrat regresi

$\sum Y^2$ = Jumlah Kuadrat total korelasi

Berdasarkan nilai koefisien korelasi (R) yang diperoleh, didapat hubungan $-1 < R < 1$ sebagai berikut :

$R = 1$, artinya terdapat hubungan antara variabel X_1 , X_2 , X_3 dan variabel Y positif

$R = -1$, artinya terdapat hubungan antara variabel X_1 , X_2 , X_3 dan variabel Y negative

$R = 0$, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel X_1 , X_2 , X_3 dan variabel Y

Pengaruh kuat atau tidaknya hubungan antar variabel tersebut dapat dilihat

dari nilai koefisien korelasi R yang berkisar antara -1 sampai $+1$. Semakin mendekati nilai 1 , maka hubungan yang terbentuk semakin kuat dan positif. Sebaliknya, semakin mendekati -1 , maka hubungan semakin kuat namun bersifat negatif. Nilai yang mendekati 0 menunjukkan hubungan yang lemah bahkan tidak ada hubungan. Interpretasi ini mengacu pada pendapat Sugiyono (2021:184), dengan pedoman sebagai berikut:

Tabel 3. 6
Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000- 0,199	Sangat Lemah
0,200 - 0,399	Lemah
0,400 - 0,599	Sedang
0,600 - 0,799	Kuat
0,800 - 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2021:184)

3.6.2.4 Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (K_d) merupakan ukuran yang menunjukkan sejauh mana model regresi mampu menjelaskan variasi dari variabel dependen. Nilai K_d berada dalam rentang 0 hingga 1 . Semakin mendekati angka 1 , semakin besar proporsi variasi variabel terikat (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas (X). Dengan kata lain, koefisien determinasi memberikan gambaran seberapa besar persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam model regresi.

1. Analisis Koefisien Determinasi Simultan

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh gabungan dari beberapa variabel independen dalam hal ini, *burnout* (X_1),

employee engagement (X2), dan *compensation* (X3) terhadap variabel dependen, yaitu *turnover intention* (Y). Koefisien determinasi simultan dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kd = Koefisien determinasi

r^2 = Kuadrat koefisien korelasi ganda

100% = Pengali yang menyatakan dalam presentase

Dengan kriteria untuk analisis koefisien determinasi yaitu sebagai berikut :

- a. Jika Kd mendekati nol (0), berarti pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen lemah.
- b. Jika Kd mendekati satu (1), berarti pengaruh antara variabel Independen terhadap variabel dependen kuat.

2. Analisis Koefisien Determinasi Parsial

Koefisien determinasi parsial digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh masing-masing variabel independent (X) secara individual terhadap variabel dependen (Y) dengan mengontrol variabel lainnya. Dalam penelitian ini, koefisien determinasi parsial digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh *burnout*, *employee engagement*, dan *compensation* secara terpisah terhadap *turnover intention*. Nilai yang diperoleh menunjukkan persentase variasi *turnover intention* yang dapat dijelaskan oleh satu variabel bebas, sementara variabel bebas lainnya dianggap konstan. Rumus untuk menghitung koefisien determinasi parsial yaitu:

$$Kd = \beta \times ZeroOrder \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi

β = Beta (nilai *standardized coefficients*)

Zero Order = Matrix korelasi variabel bebas dengan variabel terikat

Kriteria-kriteia untuk analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut::

- a. Jika Kd mendekati (0), berarti pengaruh variabel X terhadap variabel dinyatakan lemah.
- b. Jika Kd mendekati (1), berarti pengaruh variabel X terhadap variabel Y dinyatakan kuat.

3.6.3 Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap rumusan masalah dalam penelitian, yang disusun dalam bentuk pernyataan. Disebut sebagai dugaan sementara karena kebenarannya masih perlu dibuktikan melalui proses penelitian. Hipotesis dapat diterima apabila sesuai dengan data yang ditemukan, dan akan ditolak jika tidak didukung oleh bukti empiris. Dengan kata lain, hipotesis merupakan jawaban teoritis atas rumusan masalah yang belum terbukti secara empiris (Sugiyono, 2018:64).

Dalam pengujian hipotesis pada penelitian ini, penulis menggunakan uji signifikansi dengan menetapkan dua jenis hipotesis, yaitu hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a). Hipotesis nol (H_0) menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen dan variabel *intervening*, maupun antara variabel *intervening* dan variabel dependen. Sebaliknya, hipotesis

alternatif (H_a) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen dan variabel *intervening* serta antara variabel *intervening* dan variabel dependen.

3.6.3.1 Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, yaitu *turnover intention*. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Taraf signifikansi yang digunakan adalah 5% atau 0,05. Kemudian, nilai F_{hitung} dibandingkan dengan F_{tabel} dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (terdapat pengaruh signifikan).
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak (tidak terdapat pengaruh signifikan).

Hipotesis statistik yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

- a. $H_0: \beta_1, \beta_2, \beta_3 = 0$

Artinya tidak ada pengaruh signifikan secara simultan dari *burnout*, *employee engagement*, dan *compensation* terhadap *turnover intention* karyawan.

- b. $H_1: \beta_1, \beta_2, \beta_3 \neq 0$

Artinya terdapat pengaruh signifikan secara simultan dari *burnout*, *employee engagement*, dan *compensation* terhadap *turnover intention* karyawan.

3.6.3.2 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis dengan menggunakan uji parsial bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antar variabel dalam penelitian, apakah terdapat hubungan yang signifikan antara variabel-variabel tersebut atau tidak. Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji statistik yang mengikuti langkah-langkah berikut:

1. Taraf signifikansi yang digunakan adalah 5% atau 0,05. Nilai t-hitung kemudian dibandingkan dengan t_{tabel} dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima (terdapat pengaruh yang signifikan).
 - b. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak (tidak terdapat pengaruh yang signifikan).
2. Merumuskan hipotesis dan melakukan uji hipotesis nol (H_0) serta hipotesis alternatif (H_1):
 - a. $H_0: \beta_1 = 0$, tidak ada pengaruh *burnout* terhadap *turnover intention* karyawan.
 - b. $H_1: \beta_1 \neq 0$, terdapat pengaruh *burnout* terhadap *turnover intention* karyawan.
 - c. $H_0: \beta_2 = 0$, tidak ada pengaruh *employee engagement* terhadap *turnover intention* karyawan.
 - d. $H_1: \beta_2 \neq 0$, terdapat pengaruh *employee engagement* terhadap *turnover intention* karyawan.

- e. $H_0: \beta_3 = 0$, tidak ada pengaruh *compensation* terhadap *turnover intention* karyawan.
- f. $H_1: \beta_3 \neq 0$, terdapat pengaruh *compensation* terhadap *turnover intention* karyawan.

3.7 Rancangan Kuesioner

Kuesioner adalah instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi yang diterjemahkan dalam bentuk item atau pernyataan. Penyusunan kuesioner bertujuan untuk mengetahui variabel-variabel yang dianggap penting oleh responden terkait dengan topik penelitian. Kuesioner ini berisi pertanyaan yang berkaitan dengan variabel-variabel seperti *burnout*, *employee engagement*, *compensation*, dan *turnover intention* karyawan sesuai dengan operasionalisasi variabel yang telah ditentukan.

Kuesioner ini bersifat tertutup, di mana setiap pernyataan sudah dilengkapi dengan pilihan jawaban yang telah ditetapkan sebelumnya. Jumlah pernyataan kuesioner ditentukan berdasarkan indikator variabel penelitian, responden hanya perlu memilih jawaban yang disediakan. Seperti sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju, sesuai dengan pandangan mereka terhadap variabel-variabel yang sedang diteliti dalam penelitian ini.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu berlokasi di Bank bjb Kantor Cabang Tamansari di Jalan Tamansari No.18, Tamansari, Kec. Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40116. Dengan jangka waktu penelitian dari bulan Februari sampai dengan bulan Agustus 2025.