

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

1.1 Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2019: 38) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Objek pada penelitian ini adalah *Total Quality Management* terhadap Kinerja Karyawan, sedangkan yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah PT Nata Bersaudara Sejahtera Tasikmalaya.

1.1.1 Sejarah Singkat PT Nata Bersaudara Sejahtera Tasikmalaya

PT Nata Bersaudara Sejahtera Tasikmalaya merupakan sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang Manufaktur, yakni mengolah bahan mentah menjadi bahan jadi yang memiliki nilai jual. PT Nata Bersaudara Sejahtera Tasikmalaya berdiri sejak bulan November 2017 yang didirikan oleh Bapak Herry Hermawan yang beralamat di Jl. Mangkubumi Indihiang, Kp. Warung Kadu, Kelurahan Cibunigeulis, Kecamatan Bungursari, Jawa Barat. Perusahaan ini memproduksi air mineral dalam kemasan atau yang biasa disingkat dengan AMDK. Perusahaan ini memiliki perkembangan yang cukup pesat, dikarenakan dalam rata-rata per bulan dapat menjual ratusan ribu karton air mineral dalam kemasan.

1.1.2 Visi dan Misi

Berkembangnya PT Nata Bersaudara Sejahtera Tasikmalaya saat ini karena perusahaan ini memiliki visi dan misi yang jelas dan terarah. Adapun visi dan misi yang telah ditetapkan oleh PT Nata Bersaudara Sejahtera Tasikmalaya adalah:

Visi: Menjadi perusahaan air minum kemasan yang sehat dan berkualitas.

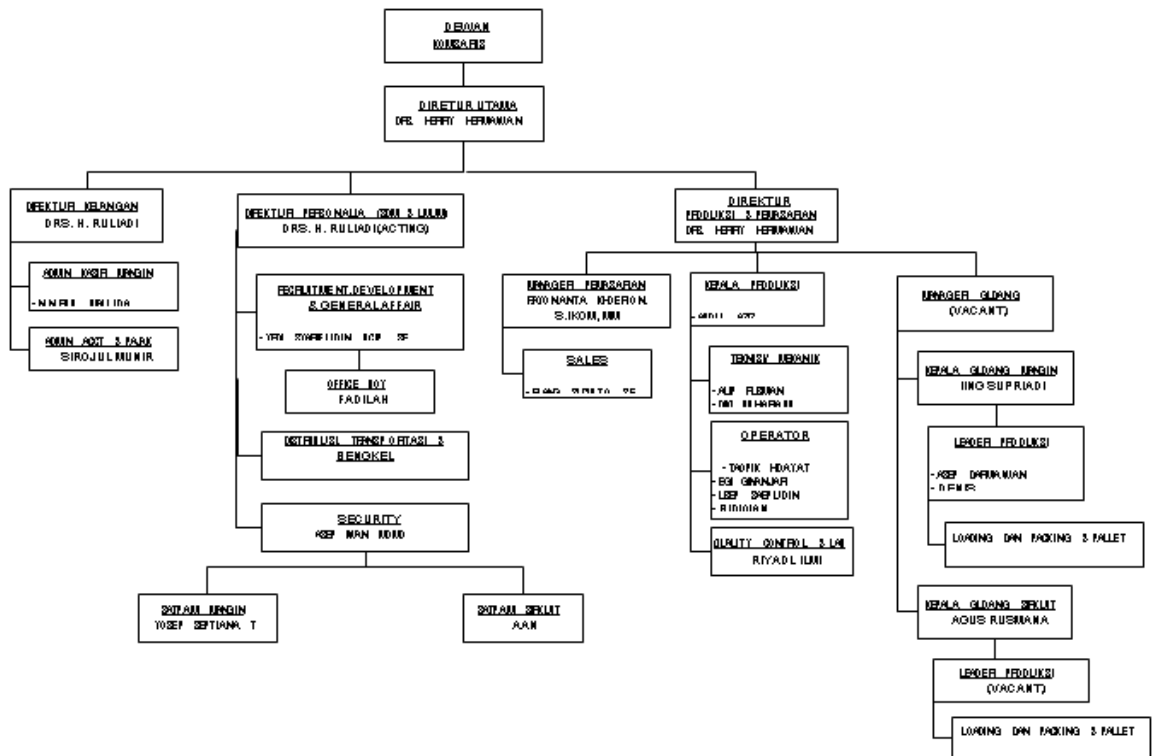
Misi: Memberikan pelayanan yang terbaik serta produk dengan harga bersaing membangun perusahaan yang handal yang selalu tumbuh, berkembang dan memiliki keuntungan yang baik.

1.1.3 Struktur Organisasi

Dibuatnya struktur organisasi merupakan untuk menjalankan perusahaan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing jabatan. Dengan adanya struktur organisasi maka pembagian kerja bisa dilakukan dengan jelas dan bisa melihat bagaimana kegiatan atau fungsi yang berbeda dapat dikoordinasikan dengan baik.

Dalam penjelasan struktur terdapat hubungan antar posisi yang ada di dalam struktur tersebut, dan semua posisi tersebut saling mempengaruhi atau saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya yang pada akhirnya akan berpengaruh pada sebuah perusahaan secara keseluruhan. Dengan adanya struktur organisasi dapat memperjelas kedudukan, tanggung jawab dan wewenang suatu anggota yang ada di dalam perusahaan.

PT Nata Bersaudara Sejahtera Tasikmalaya memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Maka untuk mencapai tujuan tersebut, PT Nata Bersaudara Sejahtera Tasikmalaya membentuk struktur organisasi yang mana didalamnya terdapat tugas-tugas karyawan dan dengan adanya pembagian peran dari masing-masing pekerja di dalam sistem kerja maka akan memudahkan perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.



Gambar 3.1 Struktur Organisasi
Sumber: PT Nata Bersaudara Sejahtera Tasikmalaya

1.1.4 Sebaran Tenaga Kerja

Jumlah seluruh karyawan PT Nata Bersaudara Sejahtera Tasikmalaya pada tahun 2021- 2022 sebanyak 93 orang dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.1 Sebaran Tenaga Kerja
PT Nata Bersaudara Sejahtera Tasikmalaya

No	Unit Kerja	Jenis Kelamin		Jumlah
		L	P	
1	Karyawan Tetap	34	2	36
2	Karyawan Produksi	24	16	40
3	Karyawan Harian	17	-	17
Σ				93

1.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan agar mengetahui implementasi Total Quality Management terhadap kinerja karyawan pada PT Nata Bersaudara Sejahtera Tasikmalaya adalah menggunakan metode penelitian deskriptif dan korelasional dengan metode survei.

Menurut Sugiyono (2019: 206) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Sedangkan metode korelasional merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mengetahui pengaruh dua variabel atau lebih. Kemudian Sugiyono (2013: 11) pun memaparkan mengenai penelitian survei adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi yang kemudian di analisis untuk menguji hipotesis dengan teknik pengumpulan data pengamatan yakni wawancara dan kuesioner, dan dengan hasil yang cenderung generalisasi.

1.2.1 Operasionalisasi Variabel

Definisi operasional merupakan menjelaskan karakteristik dari objek atau properti ke dalam elemen-elemen yang dapat diobservasi yang menyebabkan konsep dapat diukur dan dioperasionalkan di dalam riset. Hasil dari pengoperasional konsep ini adalah definisi dari konsep masing-masing variabel dan konsep yang digunakan dalam riset, Sugiyono (2013).

Agar penelitian ini dapat dilakukan sesuai dengan yang diharapkan, perlu dipahami unsur-unsur yang menjadi dasar suatu penelitian, yang terdapat dalam operasional variabel penelitian. Operasionalisasi variabel diperlukan guna

menentukan indikator dan skala pengukuran dari masing-masing variabel yang terikat dengan penelitian ini. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

1. Variabel bebas atau variabel independen (X), yaitu variabel yang mempengaruhi variabel tidak bebas. Yang terdiri dari:

X1 = Fokus pada Pelanggan

X2 = Perbaikan Sistem secara Berkesinambungan

X3 = Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan

X4 = Pendidikan dan Pelatihan

2. Variabel tidak bebas atau variabel dependen (Y), yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Yang menjadi variabel tidak bebas dalam penelitian ini adalah Kinerja Karyawan.

Secara lebih lengkap bahwa Kelima variabel tersebut dioperasionalisasikan sebagai berikut:

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasionalisasi	Indikator	Ukuran	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Fokus pada Pelanggan (X1)	Fokus pada pelanggan adalah upaya perusahaan untuk menciptakan atau memproduksi produk atau jasa yang sesuai dengan keinginan pelanggan untuk memuaskan pelanggan	Identifikasi kebutuhan pelanggan Pengukuran dan pemenuhan kepuasan pelanggan Membina hubungan langsung dengan pelanggan	Kepuasan konsumen a. Memanfaatkan informasi dari pelanggan b. Secara aktif melakukan pendekatan pada pelanggan Merespon keluhan konsumen dengan cepat dan tepat	<i>Ordinal</i>

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Perbaikan sistem secara berkesinambungan (X2)	Perbaikan sistem secara berkesinambungan adalah usaha konstan untuk mengubah dan membuat sesuatu menjadi lebih baik, dimana konsep perbaikan sistem berkesinambungan diterapkan baik terhadap proses produk maupun yang melaksanakannya.	Penetapan target perbaikan berkelanjutan	a. Menentukan target selanjutnya b. Melakukan terus menerus perbaikan	<i>Ordinal</i>
		Mempertimbangkan masukan pelanggan	a. Memantau perubahan yang terjadi b. Menerima keluhan dan masukan dari para pelanggan	
		Perbaikan terus menerus	a. Perbaikan masalah produksi b. Perbaikan kualitas kinerja	
Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan (X3)	Keterlibatan dan pemberdayaan karyawan adalah hal yang penting dalam TQM, dimana pelibatan karyawan adalah suatu proses untuk mengikutsertakan parakaryawan pada semua level organisasi dalam pembuatan keputusan masalah. Sedangkan pemberdayaan atau pemberian wewenang (<i>empowerment</i>) dapat diartikan sebagai pelibatan karyawan yang benar-benar signifikan.	Mengembangkan keterlibatan karyawan untuk mengolah semua aspek kualitas	a. Memotivasi karyawan b. Karyawan melakukan hal-hal baru	<i>Ordinal</i>
		Kewenangan karyawan dalam pengambilan keputusan proporsional	a. Wewenang dan tanggung jawab b. Membuat keputusan	
		Peran serta semua karyawan dalam proses peningkatan semua aspek kualitas	a. Karyawan terlibat dalam proses peningkatan aspek kualitas b. Karyawan didorong untuk menyatakan perasaan dan keluhan	
Pendidikan dan pelatihan (X4)	Pendidikan pada dasarnya bertujuan mendidik seluruh anggota organisasi tentang sesuatu	Pengolahan program pelatihan dan pengembangan telah sesuai prinsip-prinsip kualitas	a. Pengadaan pelatihan karyawan b. Keikutsertaan karyawan dalam	<i>Ordinal</i>

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	aktivitas dilakukan sedangkan pelatihan bertujuan untuk melatih seluruh anggota organisasi tentang bagaimana melakukan aktivitas tersebut.	Pelatihan dan pengembangan keterampilan kepada semua karyawan	pelatihan dan pengembangan Evaluasi dari setiap pelatihan	
		Memberikan pembelajaran manajemen untuk membuat keputusan yang baik	Kesesuaian materi	
Kinerja Karyawan (Y)	Kinerja karyawan merupakan nilai seperangkat perilaku karyawan yang berkontribusi, baik secara positif atau negatif terhadap pemebuhan tujuan organisasi.	Kualitas	a. Ketelitian b. Kecakapan	<i>Ordinal</i>
		Kuantitas	a. Target kerja b. Jam kerja	
		Waktu	a. Kehadiran tepat waktu b. Ketepatan waktu dalam menjalankan tugas	
		Penekanan biaya	a. Keseuaian dengan anggaran perusahaan b. Gaji/upah berdasar hitungan kehadiran	
		Pengawasan	a. Tanggung jawab terhadap tugas yang telah dibebankan b. Pengecekan kesesuaian target	
		Hubungan antar karyawan	a. Saling bekerja sama b. Komunikasi	

1.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan oleh penulis, maka penulis menggunakan teknik pengambilan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Kuesioner

Dalam hal ini penulis menyebarkan daftar pertanyaan kepada para karyawan untuk mendefinisikan tanggapan mereka mengenai implementasi *Total Quality Management* terhadap Kinerja Karyawan pada PT Nata Bersaudara Sejahtera Tasikmalaya, sehingga responden tinggal memilih alternatif dari jawaban yang telah tertera.

2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang akan lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil.

3. Studi dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan cara menggunakan penelaahan terhadap dokumen-dokumen, naskah-naskah ataupun laporan-laporan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan mendukung terhadap penulisan ini. Studi dokumentasi dalam penelitian ini, dengan cara mengumpulkan data dan fakta di lapangan berdasarkan dokumentasi yang telah disediakan oleh PT Nata Bersaudara Sejahtera Tasikmalaya berupa profil perusahaan, struktur organisasi, sejarah singkat perusahaan dan sebaran tenaga kerja di perusahaan tersebut.

1.2.3 Sumber Data

Tipe data dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan sumber data yang yang diperoleh melalui wawancara atau observasi yang dapat menggambarkan situasi saat itu, Sugiyono (2019). Sedangkan data sekunder merupakan data yang dapat diperoleh, tercatat dalam buku atau suatu laporan yang digunakan dalam penelitian Sugiyono, (2019).

1. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari objek yang sedang diteliti. Salah satu cara mendapatkan data tersebut adalah dengan memberikan kuesioner yang akan diisi oleh seluruh karyawan PT Nata Bersaudara Sejahtera Tasikmalaya.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang digunakan sebagai pembantu pengamatan dan umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang sudah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan seperti jurnal-jurnal ilmiah, buku-buku terkait, skripsi atau penelitian-penelitian ilmiah yang telah telah dilakukan sebelumnya.

1.2.4 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan subjek atau objek penelitian. Menurut Sugiyono (2019: 126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun yang

menjadi populasi dalam penelitian ini adalah karyawan tetap dan produksi PT Nata Bersaudara Sejahtera Tasikmalaya yang berjumlah 76 karyawan.

**Tabel 3.3 Sebaran Tenaga Kerja Tetap dan Produksi
Sumber: PT Nata Bersaudara Sejahtera Tasikmalaya (2021)**

No	Unit Kerja	Jenis Kelamin		Jumlah
		L	P	
1	Karyawan Tetap	34	2	36
2	Karyawan Produksi	24	16	40
Σ				76

1.2.5 Sampel

Menurut Sugiyono (2013: 118) memaparkan bahwa sampel merupakan suatu bagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dengan demikian, sebagai elemen dari populasi adalah sampel atau sampling total. Dengan mengambil sampel, peneliti ingin menarik kesimpulan yang akan di generalisasi terhadap populasi. Menurut Sugiyono (2019), sensus atau sampling total adalah teknik pengambilan sampel dimana seluruh anggota populasi dijadikan sampel semua.

Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan PT Nata Bersaudara Sejahtera Tasikmalaya. Karena populasi penelitian dibawah dari 100, maka penelitian ini dilakukan secara sensus. Semua sebagai subjek yang dipelajari atau sebagaimana responden pemberi informasi. Dalam penelitian ini sampel yang akan diambil adalah seluruh karyawan dari PT Nata Bersaudara Sejahtera Tasikmalaya.

1.2.6 Skala Pengukuran

Teknik pertimbangan data untuk menentukan pembobotan jawaban responden dilakukan dengan menggunakan Skala Likert untuk jenis pertanyaan tertutup yang berskala normal. Sikap-sikap pernyataan tersebut memperlihatkan pendapat positif atau negatif. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel 3.4 dan 3.5 berikut ini:

Tabel 3.4
Formasi Nilai, Notasi 5 Predikat Masing-Masing Pilihan
Jawaban Untuk Pertanyaan Positif

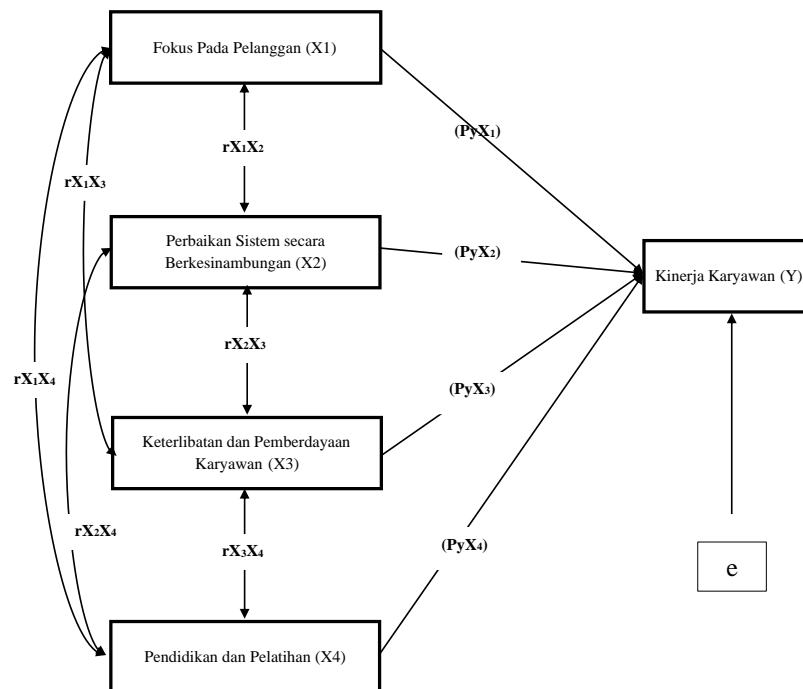
Nilai	Keterangan	Notasi	Predikat
5	Sangat Setuju	SS	Sangat Tinggi
4	Setuju	S	Tinggi
3	Tidak Ada Pendapat	TAD	Sedang
2	Tidak Setuju	TS	Rendah
1	Sangat Tidak Setuju	STS	Sangat Rendah

Tabel 3.5
Formasi Nilai, Notasi 5 Predikat Masing-Masing Pilihan
Jawaban Untuk Pertanyaan Negatif

Nilai	Keterangan	Notasi	Predikat
5	Sangat Setuju	SS	Sangat Tinggi
4	Setuju	S	Tinggi
3	Tidak Ada Pendapat	TAD	Sedang
2	Tidak Setuju	TS	Rendah
1	Sangat Tidak Setuju	STS	Sangat Rendah

1.3 Model Penelitian

Untuk lebih menjelaskan implementasi *Total Quality Management* terhadap Kinerja Karyawan, dibuat model penelitian sebagai berikut



Gambar 3.2
Diagram Alur Penelitian

1.4 Tahapan Analisis Data

Menurut Sani & Maharani (2013: 61) Analisis data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul (dalam penelitian kuantitatif). Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis jalur (path analysis). Dengan demikian data yang diperoleh dari penelitian ini, akan dianalisis dengan menggunakan statistik untuk mengetahui implementasi Total Quality Management terhadap Kinerja Karyawan.

1.4.1 Uji Instrumen

Setelah data yang diperlukan telah diperoleh, data tersebut dikumpulkan untuk kemudian dianalisis dan diinterpretasikan. Sebelum melakukan analisis data, perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap kuesioner yang

sudah disebarkan. Uji validitas dan reliabilitas adalah uji yang dilakukan terhadap instrumen penelitian. Kedua uji dilakukan untuk mengetahui apakah setiap instrumen penelitian layak dipakai dalam penelitian. Instrumen pada penelitian ini adalah menggunakan kuesioner (angket).

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu uji yang digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu alat atau instrumen yang akan digunakan untuk memperoleh data di dalam sebuah penelitian. Kevalidan tersebut dapat diketahui dengan melihat koefisien korelasi (r) antara skor item dan skor total. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur untuk kuesioner tersebut, Ghozali (2017: 52). Menurut Sugiyono (2013) menyatakan bahwa item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi pula menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula.

Syarat umum untuk dianggap suatu butir instrumen ini valid adalah jika nilai indeks validitasnya ≥ 0.3 dan jika koefisien korelasi Pearson Product Moment $\leq r$ tabel. Dengan demikian, semua pertanyaan yang memiliki tingkat korelasi dibawah r tabel atau 0,3 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid. Setelah itu, dibandingkan dengan nilai kritisnya. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, berarti data tersebut signifikan (valid) dan layak digunakan dalam pengujian hipotesis penelitian. Sebaliknya, jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka data tersebut tidak signifikan (tidak valid) dan tidak akan diikutsertakan dalam pengujian hipotesis penelitian. Pernyataan-pernyataan yang valid ini selanjutnya

dilakukan uji reliabilitas dimana perhitungan validitas item instrumen dilakukan dengan menggunakan program SPSS v25.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk Ghozali (2013). Menurut Sani & Maharani (2013: 49) bahwa data dapat dikatakan variabel bila memberikan hasil yang tetap walaupun dilakukan siapa saja dan kapan saja. Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan apakah instrumen yang dipakai reliabel atau tidak, maksud dari reliabel adalah jika instrumen tersebut diujikan berulang-ulang, maka hasilnya akan sama. Menurut Sugiyono (2017: 130) menjelaskan bahwa reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Untuk menguji reliabilitas tersebut dengan menggunakan metode Split half, hasilnya bisa dilihat dari nilai Correlation Between Forms. Jika r hitung $>$ r tabel, maka instrumen tersebut dikatakan reliabel atau membandingkan dengan nilai cut off point 0,3 maka reliabel jika $r > 0,3$. Begitupun sebaliknya, jika r hitung $<$ r tabel, maka instrumen tersebut dikatakan tidak reliabel. Pengujian reliabilitas dengan Alpha Cronbach bisa dilihat dari nilai Alpha, jika nilai Alpha $>$ dari nilai r tabel yaitu 0,7 maka dapat dikatakan reliabel. Menurut Arikunto (2013: 239) rumus alpha digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian.

1.4.2 Metode Successive Interval

Analisis *Method Of Successive Interval* (MSI) digunakan untuk mengubah data yang berskala ordinal menjadi skala interval. Menurut Sugiyono (2019) langkah langkah yang dilakukan dalam *Method Of Successive Interval* (MSI) adalah sebagai berikut:

1. Perhatikan setiap butir jawaban responden dari angket yang disebar.
2. Pada setiap butir ditemukan beberapa orang yang mendapatkan skor 1, 2, 3, 4, 5 dan dinyatakan dalam frekuensi.
3. Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut proporsi.
4. Tentukan nilai proporsi kumulatif dengan jalan menjumlahkan nilai proporsi secara berurutan per kolom skor.
5. Gunakan tabel distribusi normal, dihitung nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh.
6. Tentukan nilai tinggi densitas untuk setiap Z yang diperoleh (dengan menggunakan tabel densitas)
7. Tentukan nilai skala dengan menggunakan rumus:

$SV = \frac{\text{Kepadatan batas bawah} - \text{Kepadatan batas atas}}{\text{Daerah di bawah atas} - \text{Daerah di bawah batas bawah}}$

$$SV = \frac{\text{Kepadatan batas bawah} - \text{Kepadatan batas atas}}{\text{Daerah dibawah batas atas} - \text{Daerah dibawah batas bawah}}$$

1.4.3 Path Analysis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis jalur (path analysis). Metode ini digunakan untuk menganalisis pola

hubungan antar variabel. Model ini untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung dari seperangkat variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen) Sani & Maharani (2013: 74).

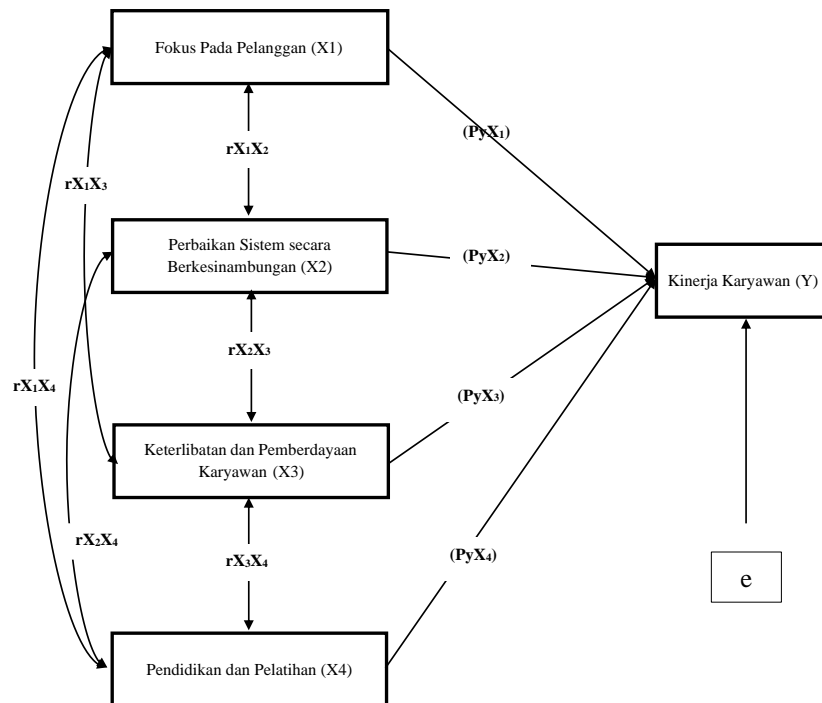
Menurut Riduwan & Kuncoro (2012: 2) bahwa koefisien jalur (path) adalah koefisien regresi yang distandarkan yakni koefisien regresi yang dihitung dari basis data yang telah diset dalam angka baku (Z-score). Analisis ini dibantu dengan bantuan software SPSS v25, dengan ketentuan uji F pada Alpha = 0,05 atau $p \leq 0,05$ sebagai taraf signifikansi F (sig. F) sedangkan untuk uji T taraf signifikansi Alpha = 0,05 atau $p \leq 0,05$ yang dimunculkan kode (sig. T) dimana hal tersebut digunakan untuk melihat signifikansi pengaruh tidak langsung dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Adapun tahapan dari analisis jalur (path) adalah sebagai berikut:

1. Membuat diagram jalur dengan membaginya menjadi beberapa sub struktur
2. Menentukan matriks korelasi
3. Menghitung matriks invers dari variabel independen
4. Menentukan koefisien jalur, tujuannya adalah untuk mengetahui besarnya pengaruh dari suatu variabel independen terhadap variabel dependen.
5. Menghitung $r_{y(x_1 \dots x_k)}$
6. Menghitung koefisien jalur variabel residu
7. Uji keberartian model secara keseluruhan menggunakan uji F
8. Uji keberartian koefisien jalur secara individu menggunakan uji-t

Adapun formula Path Analysis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Membuat diagram jalur



Gambar 3.3
Diagram Analisis Jalur

2. Menghitung Koefisien Jalur β
3. Menghitung Koefisien Korelasi (R)
4. Menghitung Koefisien Residu (ϵ)

Tabel 3.6
Formula Path Analysis

NO.	Nama Variabel	Formula
(1)	(2)	(3)
1.	Fokus Pada Pelanggan (X₁)	
	A1. Pengaruh Langsung X ₁ terhadap Y	$(PyX_1)^2$
	A2. Pengaruh Tidak Langsung X ₁ Melalui X ₂	$(PyX_1) (rX_1X_2) (PyX_2)$
	A3. Pengaruh Tidak Langsung X ₁ Melalui X ₃	$(PyX_1) (rX_1X_3) (PyX_3)$
	A4. Pengaruh Tidak Langsung X ₁ Melalui X ₄	$(PyX_1) (rX_1X_4) (PyX_4)$
	Pengaruh X₁ Total Terhadap Y	A1 + A2 + A3 + A4... (1)
2.	Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan (X₂)	
	B1. Pengaruh Langsung X ₂ terhadap Y	$(PyX_2)^2$

(1)	(2)	(3)
	B2. Pengaruh Tidak Langsung X_2 Melalui X_1	$(PyX_2) (rX_1X_2) (PyX_1)$
	B3. Pengaruh Tidak Langsung X_2 Melalui X_3	$(PyX_2) (rX_2X_3) (PyX_3)$
	B4. Pengaruh Tidak Langsung X_2 Melalui X_4	$(PyX_2) (rX_2X_4) (PyX_4)$
	Pengaruh X_2 Total Terhadap Y	$B1 + B2 + B3 + B4... (2)$
3.	Keterlibatan dan Pemberdayaan Karyawan (X_3)	
	C1. Pengaruh Langsung X_3 terhadap Y	$(PyX_3)^2$
	C2. Pengaruh Tidak Langsung X_3 Melalui X_1	$(PyX_3) (rX_3X_1) (PyX_1)$
	C3. Pengaruh Tidak Langsung X_3 Melalui X_2	$(PyX_3) (rX_3X_2) (PyX_2)$
	C4. Pengaruh Tidak Langsung X_3 Melalui X_4	$(PyX_3) (rX_3X_4) (PyX_4)$
	Pengaruh X_3 Total Terhadap Y	$C1 + C2 + C3 + C4... (3)$
4.	Pendidikan dan Pelatihan (X_4)	
	D1. Pengaruh Langsung X_4 terhadap Y	$(PyX_4)^2$
	D2. Pengaruh Tidak Langsung X_4 Melalui X_1	$(PyX_4) (rX_4X_1) (PyX_1)$
	D3. Pengaruh Tidak Langsung X_4 Melalui X_2	$(PyX_4) (rX_4X_2) (PyX_2)$
	D4. Pengaruh Tidak Langsung X_4 Melalui X_3	$(PyX_4) (rX_4X_3) (PyX_3)$
	Pengaruh X_4 Total Terhadap Y	$D1 + D2 + D3 + D4... (4)$
	Total Pengaruh X_1, X_2, X_3, X_4 terhadap Y	$(1) + (2) + (3) + (4) = kd$
	Pengaruh lain yang tidak diteliti	$1 - kd = knd$

Untuk mempermudah perhitungan dalam penelitian, peneliti menggunakan Program SPSS for Windows v25.