

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Objek Penelitian dan Lokasi Penelitian

Obyek penelitian ini adalah hasil evaluasi dari program pelatihan pada level 1 berdasarkan model Kirkpatrick pada karyawan PT. Bank Mandiri Semarang. Lokasi penelitian ini adalah pada PT Bank Mandiri KC Semarang Pemuda yang berlokasi di Jalan Pemuda No. 73, Pandansari, Kec. Semarang Tengah, Kota Semarang, Jawa Tengah. PT. Bank Mandiri KC Semarang Pemuda terpilih menjadi bahan penelitian karena memiliki prestasi yang mampu bertahan di persaingan bisnis yang kompetitif, dan sumber daya manusia terlatih sehingga memberikan layanan berkualitas kepada nasabahnya.

#### 3.2 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

1) Populasi

Populasi pada penelitian ini adalah karyawan Bank Mandiri pada PT. Bank Mandiri KC Semarang Pemuda yang mengikuti pelatihan negosiasi di Bank Mandiri yang berjumlah 50 orang.

2) Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Mandiri yang berjumlah 50 orang di Kantor Cabang Semarang Pemuda yang mengikuti pelatihan negosiasi di Bank Mandiri.

3) Teknik Pengambilan Sampel Menggunakan Teknik Sampling jenuh atau sampel sensus. Teknik penentuan sampel jenuh menggunakan semua anggota populasi menjadi sampel (Sugiyono, 2020). Teknik sampling ini dilakukan karena ada kepastian mengenai jumlah populasi yang ada yaitu sebanyak 50 orang.

### 3.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

#### 3.3.1 Jenis data dan Sumber data

Data yang digunakan adalah jenis Data Primer, data yang diolah berupa angka yang didapat dari skala kuesioner yang disebarkan kepada responden. langsung dari sumbernya dan dikumpulkan.

Sumber data dalam penelitian ini merupakan responden individu data diperoleh secara langsung dengan membagikan kuesioner kepada karyawan PT. Bank Mandiri

#### 3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Angket adalah metode pengumpulan informasi dicoba dengan metode berikan persoalan ataupun *statement* tercatat pada responden serta bisa dicoba dengan cara tertutup ataupun terbuka (Sugiyono, 2020).

Rasio pengukuran dipakai dalam riset ini merupakan rasio Likert dengan rasio 1- 4.

**Tabel 3. 1 Kategori Skala Lingkert**

Kategori	Bobot
Sangat Puas (SP)	4
Puas (P)	3
Kurang Puas (TP)	2
Tidak Puas (STP)	1

Sumber: (Hendang Setyo Rukmi, Dwi Novriani, & Ahmad Sahrul, 2014)

### 3.4 Alat Analisis Data

Alat analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul untuk membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sugiyono, 2020).

**Tabel 3. 3 Format Analisis Data untuk Evaluasi Keepuasan Peserta**

No	Pertanyaan	Keterangan	Jawaban
----	------------	------------	---------

			4	3	2	1	Nilai (Total Skor/jumlah responden)
1		Frekuensi					
		Skor (Frekuensi x bobot)					
2		Frekuensi					
		Skor (Frekuensi x bobot)					
dst							
Total (Rata-rata nilai=jumlah nilai / jumlah pertanyaan)							

Rumus Rentang Skala menggunakan Rumus :  $Rs = \frac{(\text{Nilai tertinggi}-\text{Nilai Terendah})}{\text{jumlah kategori jawaban}}$

$$Rs = \frac{(4 - 1)}{2} = 1,5$$

**Tabel 3. 4 Kategori Evaluasi Reaksi Pelatihan**

Rentang Skala	Evaluasi Pelatihan
1,00-2,49	Tidak Puas
2,50-4,00	Puas