

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dan kualitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui. Teknik pengambilan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan survei. Instrumen pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner (angket).

#### **B. Objek dan Lokasi Penelitian**

Objek dari penelitian ini tentang pengaruh konflik kerja, beban kerja, kecerdasan emosional dan efikasi diri terhadap kinerja pegawai pada PT. Telkomunikasi Indonesia cabang metro.

#### **C. Tahapan Penelitian**

##### **1. Tahapan**

Menurut Sugiyono (2014:115) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diharapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data yang diperoleh dari responden yaitu seluruh karyawan PT. telkomunikasi Indonesia cabang metro. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi target adalah karyawan pada PT. telkomunikasi Indonesia cabang metro sebanyak 30 karyawan.

##### **2. Teknik Sampling**

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, pengambilan sampel menggunakan metode tertentu agar sampel mempersentasikan populasi.

Menurut Prasetyo & Lina (2010:119) sampel adalah bagian dari populasi yang ingin diteliti. Dengan demikian sampel yang dapat digunakan dalam penelitian ini berjumlah 27 orang. Penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = alpha (0,05) atau sampling error = 5%

Sehingga berdasarkan rumus di atas, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{30}{1+30(0,05)^2}$$

$$n = 27$$

Dari hasil perhitungan, didapatkan jumlah minimum sampel menjadi 27 responden.

#### D. Definisi Oprasional Variabel

Operasional variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan:

##### a. Konflik kerja ( $X_1$ )

- 1). Definisi konseptual : Konflik adalah sesuatu situasi, di mana terdapat adanya tujuan-tujuan, kognisi-kognisi, atau emosi-emosi yang tidak sesuai satu sama lain, pada diri individu-individu atau antara individu-individu yang kemudian menyebabkan timbulnya penentangan atau interaksi yang bersifat antagonistik yang sering terjadi adanya kesalahan komunikasi, perbedaan tujuan, perbedaan dalam penilaian atau persepsi, Interdependensi aktivitas kerja dan kesalahan dalam afeksi.
- 2). Definisi operasional : Konflik adalah sesuatu situasi, di mana terdapat adanya tujuan-tujuan, kognisi-kognisi, atau emosi-emosi yang tidak sesuai satu sama lain, pada diri individu-individu atau antara individu-individu yang kemudian menyebabkan timbulnya penentangan atau interaksi yang bersifat antagonistik yang sering terjadi adanya kesalahan komunikasi, perbedaan tujuan, perbedaan dalam penilaian atau persepsi, Interdependensi aktivitas kerja dan kesalahan dalam afeksi yang dapat diukur menggunakan instrumen skala likert yang diberikan kepada karyawan PT. Telkomunikasi.

b. Beban kerja ( $X_2$ )

- 1) Definisi konseptual : Beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing- masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda yang diliat dari kondisi pekerjaa, penggunaan waktu kerja.
- 2) Definisi operasional : Beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing- masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda-beda yang diliat dari kondisi pekerjaa, penggunaan waktu kerja, target yang harus dicapai yang dapat diukur menggunakan instrumen skala likert yang diberikan kepada karyawan PT. Telkomunikasi.

c. Kecerdasan emosional ( $X_3$ )

- 1) Definisi konseptual : kecerdasan emosional merupakan kemampuan memahami perasaan diri sendiri memahami perasaan orang lain, kemampuan mengelola emosi yang baik pada diri sendiri yang dapat dicapai dengan mengenali emosi, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi.
- 2) Definisi operasional : kecerdasan emosional merupakan kemampuan memahami perasaan diri sendiri memahami perasaan orang lain, kemampuan mengelola emosi yang baik pada diri sendiri yang dapat dicapai dengan mengenali emosi, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi.untuk mencapai hasil yang optimal, yang dapat diukur menggunakan instrumen skala likert yang diberikan kepada PT. telkomunikasi.

d. Efikasi diri ( $X_4$ )

- 1) Definisi konseptual : efikasi diri adalah control internal terhadap perasaan seseorang akan adanya kekuatan dalam dirinya untuk mencapai keyakinan, optimis, objektif, bertanggung jawab.
- 2) Definisi operasional : efikasi diri adalah control internal terhadap perasaan seseorang akan adanya kekuatan dalam dirinya untuk

mencapai keyakinan, optimis, objektif, bertanggung jawab yang dapat diukur menggunakan instrument skala likert yang diberikan kepada PT. telkomunikasi.

e. Kinerja pegawai (Y)

- 1) Definisi konseptual : Kinerja pegawai merupakan aspek penting dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan. Dengan kinerja pegawai yang baik pada suatu perusahaan. maka perusahaan tersebut akan dapat mencapai tujuan yang diinginkannya. Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya dicapai oleh seseorang) berdasarkan kesetiaan, tanggung jawab, inisiatif, kerjasama.
- 2) Definisi operasional : Kinerja pegawai merupakan aspek penting dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan. Dengan kinerja pegawai yang baik pada suatu perusahaan. maka perusahaan tersebut akan dapat mencapai tujuan yang diinginkannya. Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi yang sesungguhnya dicapai oleh seseorang) berdasarkan kesetiaan, tanggung jawab, inisiatif, kerjasama yang dapat diukur menggunakan instrumen skala likert yang diberikan kepada karyawan PT. telkomunikasi.

**Tabel 3. Variabel Penelitian dan Indikator-Indikator Penelitian**

Variabel penelitian	Indikator	Butir angket
Konflik kerja ( $X_1$ )	1. <b>Kesalahan komunikasi</b>	1,2,3,4,5
	2. Perbedaan tujuan	6,7,8,9,10
	3. Perbedaan dalam penilaian atau persepsi	11,12,13,14,15
	4. Interdependensi aktivitas kerja dan kesalahan dalam afeksi	16,17,18,19,20
Beban kerja ( $X_2$ )	1. Kondisi pekerjaan	1,2,3,4,5,6,7,8,9
	2. Penggunaan waktu kerja	10,11,12,13,14,15
	3. Target yang harus dicapai	16,17,18,19,20

Variabel penelitian	Indikator	Butir angket
Kecerdasan emosional ( $X_3$ )	1.mengenali emosi 2.mengelola emosi 3.memotivasi diri sendiri 4.mengenali emosi	1,2,3,4,5 6,7,8,9,10 11,12,13,14,15 17,18,19,20
Efikasi diri ( $X_4$ )	1.keyakinan 2.optimis 3.objektif 4.bertanggung jawab	1,2,3,4,5 6,7,8,9,10 11,12,13,14,15 16,17,18,19,20
Kinerja pegawai (Y)	1. kesetiaan 2. tanggung jawab 3. prakarsa (inisiatif) 4. kerja sama	1,2,3,4,5 6,7,8,9,10 11,12,13,14,15 16,17,18,19,20

### E. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu hal yang penting dalam penelitian, karena teknik ini merupakan strategi atau cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitiannya. Pengumpulan data dalam penelitian ada dua jenis yaitu *library research* dan *field research*. *field research* yaitu:

#### 1. Observasi

Observasi adalah salah satu metode pengumpulan data dengan mengamati atau meninjau secara cermat dan langsung di lokasi penelitian atau lapangan untuk mengetahui secara langsung kondisi yang terjadi atau untuk membuktikan kebenaran dari sebuah desain penelitian. Dalam teknik observasi ini penulis mengamati langsung dari objek penelitian yaitu karyawan pada PT. Telkomunikasi.

#### 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah aktivitas atau proses sistematis dalam melakukan pengumpulan, pencarian, penyelidikan, pemakaian, dan penyediaan dokumen untuk mendapatkan keterangan, penerangan pengetahuan dan bukti serta menyebarkannya kepada pengguna. Dokumentasi penulisan mengumpulkan data-data yang di peroleh melalui dokumen terkait seperti absensi pegawai dan jumlah pegawai pada PT. Telkomunikasi.

#### a. Wawancara

Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi secara lisan baik secara langsung maupun tidak langsung guna memperoleh data primer melalui

pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara kepada responden atau narasumber. Dalam teknik wawancara penulis melakukan wawancara dengan pegawai dan manajemen pada PT. Telekomunikasi.

b. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono (2016: 142)). Dalam kuesioner ini nantinya terdapat rancangan pertanyaan secara logis berhubungan dengan masalah penelitian dan setiap pertanyaan merupakan jawaban yang mempunyai makna dalam menguji hipotesa. Semua variabel diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner yang diberikan kepada responden yaitu pegawai pada PT. Telekomunikasi yang berupa pertanyaan dengan jawaban tipe skala likert.

Skala Likert ini dipergunakan untuk menentukan lokasi kedudukan seseorang dalam suatu sikap terhadap obyek sikap, mulai dari sangat negatif sampai sangat positif (Putro (2016:104)), skala ini juga bisa memuat pilihan berupa frekuensi (5,4,3,2,1). Skor atas pilihan jawaban untuk kuesioner yang diajukan untuk pertanyaan positif dan negatif dituangkan dalam tabel berikut ini :

**Tabel 4. Skala Likert untuk pertanyaan positif dan negatif.**

Alternatif	Kategori	Keterangan
A	Sangat Sangat Setuju (SSS)	5
B	Setuju (S)	4
C	Kurang Setuju (KS)	3
D	Tidak Setuju (TS)	2
E	Tidak Tidak Setuju (STS)	1

**F. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian ini penulis melakukan beberapa analisis data dan pengujian hipotesis, sebagai berikut :

**1. Pengujian persyaratan instrument**

**a. Uji Validitas**

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan teknis analisis butir yaitu dengan jalan mengkorelasi skor butir (X) terhadap skor total instrument (Y). Dengan menggunakan rumus korelasi pearson produk moment :

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x) (\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

(Sumber : sugiyono, 2016:183)

$r_{xy}$  = Korelasi produk moment

$N$  = Jumlah Sampel

$x$  = Skor pertanyaan

$y$  = Skor total

Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan.

Sehingga hasilnya jika dibandingkan dengan  $r$  tabel dimana :

$Df = n - k$  dan dengan  $\alpha = 5\%$

Jika  $r$  hitung  $\leq r$  tabel = tidak valid

Jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel = valid

### b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu dapat diandalkan. Reliabilitas dianggap reliabel bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$

jika rumus yang digunakan adalah rumus *Cronbach Alpha Coefficient*

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left[ 1 - \frac{\sum \alpha_b^2}{\alpha_{bt^2}} \right]$$

(Sumber: Arikunto, 2010:239)

rumus :

$r_{11}$  : Reliabilitas instrumen

$k$  : Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \alpha_b^2$  : Jumlah varians butir

$\alpha_{bt^2}$  : Varians total

## 2. Pengujian Persyaratan Analisis

### a. Uji Normalitas

Merupakan teknik membangun persamaan garis lurus untuk membuat penafsiran, agar penafsiran tersebut tepat maka persamaan yang digunakan untuk menafsirkan juga harus tepat. Pengujian terhadap normalitas dapat dilakukan dengan uji chi-square goodness of fit.

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{O_i - E_i}{E_i}$$

(Sumber: Arikunto, 2010:239)

Dengan :

$O_i$  : Frekuensi observasi pada kelas atau interval  $i$

$E_i$  : Frekuensi yang diharapkan pada kelas  $i$  didasarkan pada distribusi hipotesis, yaitu distribusi normal.

Kesimpulan mengenai distribusi dapat dilakukan dengan membandingkan nilai  $\chi^2$ - statistik dengan  $\chi^2$ - tabel. Jika nilai  $\chi^2$  statistik lebih kecil dari satu atau sama dengan  $\chi^2$ - tabel, maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal.

### b. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah kedua variabel mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *test for linearity* dengan pada taraf 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikan (*Linearity*) kurang dari 0,05.

### c. Uji Homogenitas

Jika data sudah normal maka akan diuji apakah data tersebut homogen atau tidak. Uji yang digunakan adalah pengujian Homogenitas. Menurut (Arikunto 2010: 365-364) "pengujian homogenitas adalah pengujian mengenai seram tidaknya variansi sampel-sampel yang diambil dari populasi yang sama". Uji homogenitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji barlett. Teknis pengujian homogenitas menurut Budiyo (2013: 176) yaitu sebagai berikut:

#### 1) Hipotesis

$H_0$  : kedua populasi mempunyai variansi yang homogen.

$H_1$  : kedua populasi mempunyai variansi yang tidak homogen.

#### 2) Statistik Uji

$$\chi^2 = \frac{K}{c} (f \log RKG - \sum f_j \log S_j^2)$$

Dengan :



$K$  = banyaknya populasi = banyaknya sampel

$f = N - k = \sum_{j=1}^k f_j$  = derajat kebebasan untuk RKG

$N$  = banyaknya seluruh nilai (ukuran)

$f_{j=n_j} - 1$  = derajat kebebasan untuk  $s_{j^2:j} = 1, 2, \dots, k$ :

$N_j$  = banyaknya nilai (ukuran) sampel ke = ukuran sampel ke  $j$

$$RKG = \frac{\sum SS_j}{\sum f_j}$$

$$SS_j = \sum X^2_j - \frac{(\sum x^1_j)^2}{n_j} = (n_j - 1)s^2_j$$

3) Taraf Signifikansi

$$\alpha = 0,05$$

4) Daerah Kritik

$DK = \{X^2 | X^2 > X^2_{\alpha, k-1}\}$ , dengan  $k$  adalah banyaknya kelompok.

Dimana  $X^2_{\alpha, k-1}$  diperoleh dari tabel *chi square*.

5) Keputusan Uji

$H_0$  ditolak jika harga statistik uji berada di daerah kritik

6) Kesimpulan

a. Populasi- populasi homogen jika  $H_0$  diterima

b. Populasi- populasi tidak homogen jika  $H_0$  ditolak

$$c = 1 + \frac{1}{3(k-1)} \left[ \sum \frac{1}{f_j} - \frac{1}{f} \right]$$

### 3. Pengujian hipotesis

#### a. Analisis Regresi Linier Berganda

Adalah hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen ( $X_1, X_2, X_3, X_4, \dots, X_n$ ) dengan variabel dependen ( $Y$ ) analisis ini untuk memprediksi nilai dari variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif.

Permasalahan regresi linier berganda sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + e$$

(Sumber: J. Supriyanto, 2009: 239)

Keterangan :

$Y$  = Variabel dependen yang diprediksikan (kinerja pegawai)

$X_1$  = Variabel independen (konflik kerja)

$X_2$  = Variabel independen (beban kerja)

$X_3$  = Variabel independen (kecerdasan emosional)

$X_4$  = Variabel independen (efikasi diri)

$a$  = Konstanta (Nilai Y apabila  $X_1X_2X_3X_4X_n = 0$ )

$e$  = error

$b_1b_2b_n$  = Koefesien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

### b. Uji Parsial (uji t)

Uji t dilaksanakan untuk mengetahui variabel X yang mana berpengaruh terhadap variabel dependen Y. Uji t menguji signifikan pengaruh variabel bebas (X) secara parsial terhadap variabel terikat (Y) yang dapat dihitung :

1. Uji t untuk variabel  $X_1$  terhadap Y

$$t_{hitung} = \frac{\beta_1}{s\beta_1}$$

Keterangan :

$\beta$  : Koefisien regresi

$s\beta_1$  : Simpanan baku  $s\beta_1$

2. Uji t untuk variabel  $X_2$  terhadap Y

$$t_{hitung} = \frac{\beta_2}{s\beta_2}$$

Keterangan :

$\beta$  : Koefisien regresi

$s\beta_2$  : Simpanan baku  $s\beta_2$

3. Uji t untuk variabel  $X_3$  terhadap Y

$$t_{hitung} = \frac{\beta_3}{s\beta_3}$$

Keterangan :

$\beta$  : Koefisien regresi

$s\beta_3$  : Simpanan baku  $s\beta_3$

4. Uji t untuk variabel  $X_4$  terhadap Y

$$t_{hitung} = \frac{\beta_4}{s\beta_4}$$

Rumus

Keterangan :

$\beta$  : Koefisien regresi

$s_{\beta^4}$  : Simpanan baku  $s_{\beta^4}$

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungan. Maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  atau juga bisa memperhatikan signifikan t lebih kecil atau sam dengan 0,05 atau lebih besar dari 0,05. Sehingga ditarik kesimpulan apakah hipotesis nol ( $H_0$ ) atau hipotesis alternatif ( $H_a$ ) tersebut ditolak atau diterima.

Hipotesisnya adalah sebagai berikut :

$H_0$  = Secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

$H_a$  = Secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen . Kreteria untuk penerimaan dan penolkan suatu hipotesis adalah Nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) di tolak. Nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) di terima.

### c. Uji Simultan (uji F)

Untuk mengetahui apakah variabel-variabel X secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel tergantung (dependen). Uji F membuktikan apakah terhadap minimal satu variabel Y, uji tersebut dirumuskan dengan :

$$t_{hitung} = \frac{\frac{R^2}{k}}{\frac{1-R^2}{n-k-1}}$$

Keterangan :

K = Kebanyakan variabel bebas

N = Sampel

$R^2$  = Koefisiensi determinasi

Setelah dilakukan analisis data dan diketahui hasil perhitungannya, maka langkah selanjutnya adalah membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  atau bisa juga dengan memperhatikan signifikansi F lebih kecil atau sama dengan 0,05 atau signifikansi F lebih besar dari 0,05.

Hipotesisnya adalah sebagai berikut :

$H_0$  = secara simultan (bersama-sama) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

$H_a$  = secara simultan (bersama-sama) tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

#### d. Determinasi ( $R^2$ )

Analisis determinasi regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui presentasi sumbangan pengaruh prosentase independen ( $X_1, X_2, X_3, X_4, \dots, X_n$ ) secara serentak terhadap variabel dependen ( $Y$ ). Koefisien ini menunjukkan seberapa besar prosentase variasi dalam model mampu menjelaskan variasi-variasi dependen.  $R^2$  sama dengan 0, maka tidak ada sedikitpun prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen. Sebaliknya  $R^2$  sama dengan 1, maka prosentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen adalah sempurna, atau variasi variasi dependen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variasi dependen.

#### 4. Hipotesis Statistik

Hipotesis statistik merupakan dugaan atau pernyataan yang perlu diuji kebenarannya. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis penelitian ini adalah :

1.  $H_0: \beta_1 \leq 0$  : konflik kerja ( $X_1$ ) tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan ( $Y$ )  
 $H_a: \beta_1 > 0$  : konflik kerja ( $X_1$ ) berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan ( $Y$ )
2.  $H_0: \beta_2 \leq 0$  : beban kerja ( $X_2$ ) tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan ( $Y$ )  
 $H_a: \beta_2 > 0$  : beban kerja ( $X_2$ ) berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan ( $Y$ )
3.  $H_0: \beta_3 \leq 0$  : kecerdasan emosional ( $X_3$ ) tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan ( $Y$ )

- $H_a : \beta_3 > 0$  : *kecerdasan emosional* ( $X_3$ ) berpengaruh dan signifikan terhadap *kinerja karyawan* ( $Y$ )
4.  $H_0 : \beta_4 \leq 0$  : *efikasi diri* ( $X_4$ ) tidak berpengaruh dan signifikan terhadap *kinerja karyawan* ( $Y$ )
- $H_a : \beta_4 > 0$  : *efikasi diri* ( $X_4$ ) berpengaruh dan signifikan terhadap *kinerja karyawan* ( $Y$ )
5.  $H_0 : \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4 \leq 0$  : *konflik kerja* ( $X_1$ ), *beban kerja* ( $X_2$ ), *keerdasan emosional* ( $X_3$ ) dan *efikasi diri* ( $X_4$ ), secara simultan tidak berpengaruh dan signifikan terhadap *kinerja karyawan* ( $Y$ )
- $H_a : \beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4 > 0$  : *service quality* ( $X_1$ ), *product attribute* ( $X_2$ ), *brand image* ( $X_3$ ) dan *product quality* ( $X_4$ ), secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap *kinerja karyawan* ( $Y$ )