

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Desain Penelitian**

Desain penelitian pada dasarnya merupakan gambaran berkaitan dengan bagaimana penelitian itu akan dilaksanakan, pada tahap awal terdapat banyak pertanyaan pokok perlu dijawab seperti substansi masalah yang akan diteliti, tempat penelitian akan dilaksanakan, urgensi masalah tersebut diteliti, langkah serta prosedur yang akan dilaksanakan dalam penelitian, waktu pelaksanaan, biaya yang diperlukan dan sebagainya, semua pertanyaan atau masalah tersebut akan berkaitan dengan bagaimana desain penelitian yang akan disusun (Suharsaputra, 2012; 193)

Desain penelitian adalah pedoman atau prosedur serta teknik dalam perencanaan penelitian yang berguna sebagai panduan untuk membangun strategi yang menghasilkan model atau blue print penelitian (Sujarweni, 2015:71).

Jenis penelitian ini menggunakan perencanaan penelitian deskriptif kuantitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menjelaskan variabel yang akan diteliti. Data dikumpulkan dari responden (bagian dari populasi) dengan melakukan survei melalui kuesioner atau angket dan dengan melakukan wawancara. Alat analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Dalam penelitian ini, ditingkatkan dengan penyajian data dalam bentuk tabel, gambar dan grafik tabel, grafik, diikuti dengan analisis dan pembahasan.

### 3.2. Defenisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah penentuan konstrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan konstrak, sehingga memungkinkan bagi yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konstrak yang lebih baik (Sugiyono, 2012: 31).

#### 3.2.1. Variabel Independen

Variabel independen (bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2015: 96). Variabel Independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan standar operasional prosedur.

##### 3.2.1.1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler dan Keller, 2012: 83).

**Tabel 3.1** Independen (X1)

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	1. Keandalan ( <i>reability</i> ) 2. Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> ) 3. Jaminan ( <i>assurance</i> ) 4. Empati ( <i>empathy</i> ) 5. Bukti Langsung ( <i>tangibles</i> )	Likert

### 3.2.1.2. Standar Operasional Prosedur

*Standard Operating Procedures* (SOP) merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme, dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan yang dikendaki. SOP sebagai satu dokumen atau instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku (Arnina P. Dkk, 2016: 30).

**Tabel 3.2** Independen (X2)

Variabel	Indikator	Skala
Standar Operasional Prosedur (X2)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analisis sistem dan prosedur kerja</li> <li>2. Analisis Tugas</li> <li>3. Analisis prosedur kerja</li> </ol>	Likert

### 3.2.2. Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen/bebas (Sugiyono, 2015: 97). Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan.

#### 3.2.2.1. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan produk ataupun jasa yang mereka dipikirkan sebelumnya dan kinerja yang mereka harapkan (Rosalina, 2019)

**Tabel 3.3** Dependen (Y)

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Kepuasan Pelanggan (Y)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Expectations</i></li> <li>2. <i>Performance</i></li> <li>3. <i>Comparison.</i></li> <li>4. <i>Confirmation/disconfirmation</i></li> </ol>	Likert

### 3.3. Populasi dan Sampel

#### 3.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi, obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015: 80).

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang telah menggunakan jasa PT POS Indonesia di Batam Center Kota Batam yang datang pada tahun 2017 yaitu sebanyak 15.824 responden.

#### 3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015: 81). Bila populasi besar tidak mungkin, dan tidak mungkin mempelajari semua yang ada populasi, misalnya ada keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka akan menagambil sampel yang diambil dari populasi itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang di ambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili).

Pengambilan sampel diperoleh dengan menggunakan metode *incidental sampling* (aksidental sampling). Ini adalah teknik untuk mengidentifikasi spesi-men berdasarkan kebetulan, yaitu, siapa pun yang secara tidak sengaja bertemu

dengan seorang peneliti dapat digunakan sebagai sampel, jika melihat orang yang kebetulan cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2012:85).

Dalam penelitian ini ditentukan dengan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, anggota sampel dapat dihitung sebagai berikut:

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

**Rumus 3.1** Slovin

**Sumber:** (Noor, 2011:158)

Keterangan :

n = Jumlah anggota sampel

N =Jumlah elemen/anggota sampel

e = Error level/tingkat kesalahan (5% atau 0,05)

sehingga sampel dapat di hitung dengan cara:

$$\begin{aligned} &= \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \\ &= \frac{15824}{1 + 15824 \cdot (0,05)^2} \\ &= \frac{15824}{40,56} \\ &= 390 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan, maka jumlah sampel diperoleh 390 responden jadi sampel dalam penelitian ini adalah 390 responden.

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2013: 224). Teknik pengumpulan data merupakan dimana mendapatkan variabel-variabel yang diteliti. Sementara itu alat pengumpulan data merupakan metode dimana menggunakan sumber data untuk mendefinisikan dan mengetahui variabel-variabel yang diteliti. penelitian ini ada teknik pengumpulan data yang dipakai yaitu data primer dan data sekunder.

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2012: 139). Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Dalam hal ini membuat daftar pertanyaan yang ditujukan kepada responden yang mengetahui kualitas pelayanan dan standar operasional prosedur terhadap kepuasan pelanggan pada PT POS Indonesia di Batam. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk mendapatkan data dari pengguna jasa yang berada saat pada PT POS Indonesia di Batam yang disebarkan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala likert. Data sekunder sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2010: 193).

Data Sekunder merupakan data yang berfungsi sebagai pelengkap data primer. Data sekunder dapat diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber pada jurnal dan buku-buku per-

pustaka atau data-data dari perusahaan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data yang digunakan yaitu laporan keuangan tahunan yang dipublikasikan, yang berkaitan dengan kegiatan pembelanjaan selama 3 periode yaitu dari tahun 2016-2018.

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2012: 93). Dalam menjawab skala likert ini, responden hanya memberi tanda, misalnya checklist atau tanda silang pada jawaban yang dipilih sesuai pernyataan. Kuesioner yang telah diisi responden perlu dilakukan penyekoran.

Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dan sangat positif sampai sangat negative, yang dapat berupa kata-kata penelitian antara lain:

**Tabel 3.4** Skala Likert Pada Teknik Pengumpulan Data

No	Skala Likert	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

**Sumber:** (Sugiyono, 2015:94)

Dalam penelitian ini pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner dibuat dengan nilai 1 sampai 5 untuk mewakili pendapat responden. Penyebaran kuesioner dilakukan untuk memperoleh data dan fakta secara teoritis terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan dan standar operasi anl prosedur terhadap kepuasan pelanggan pada PT POS Indonesia di Batam.

### **3.5. Metode analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan untuk menggunakan analisis regresi linier berganda dari variabel independen terhadap variabel dependen, yang digunakan sebagai petunjuk seberapa besar pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan standar operasional prosedur untuk mengetahui pengaruh secara parsial terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan yang diteliti. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik inferensial, dimana program yang digunakan untuk mengolah data adalah SPSS.

#### **3.5.1. Analisis Deskriptif**

Deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2014: 203). Analisis deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk menyajikan informasi atau mendeskripsikan dari variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan standar operasional prosedur serta variabel dependen adalah kepuasan pelanggan.

Menurut (A. E. Wibowo, 2012: 24) tentukan kriteria analisis deskriptif, khususnya dengan menentukan skala menggunakan rumus:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m} = \frac{390(5-1)}{5} = 312$$

**Rumus 3.2** Rentang Skala

Keterangan :

RS = Rentang skala

n = Jumlah sampel

m = Jumlah alternative jawaban tiap item

Berdasarkan rumus di atas, rentang skala penelitian ini dapat dihitung sebagai berikut:

a. Skor terendah = Bobot terendah x jumlah sampel = 1 x 390 = 390

b. Skor tertinggi = Bobot tertinggi x jumlah sampel = 5 x 390 = 1,950

lalu barulah dapat kita cari untuk mencari rentang skalanya dengan cara sebagai berikut:

$$= \frac{390(5-1)}{5}$$

$$RS = 312$$

Oleh karena itu, skala untuk setiap kriteria adalah 312. Untuk detail lebih lanjut, lihat tabel berikut:

**Tabel 3.5** Kriteria Analisis Deskriptif

<b>Rentang Kategori Skor/Skala kategori</b>	<b>Kriteria</b>
390-702	Sangat tidak baik/Sangat rendah
703-1015	Tidak baik/Rendah
1016-1328	Cukup/Sedang
1329-1641	Baik/Tinggi
1642-1954	Sangat baik/Sangat tinggi

### **3.5.2. Uji Kualitas Data**

#### **3.5.2.1. Uji Validitas**

Uji validitas adalah derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh penelitian (Sugiyono, 2010: 267). Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian perlu diuji validitas dan reliabilitas. Uji validitas menyatakan bahwa instrument yang digunakan untuk mendapatkan data dalam penelitian dapat digunakan atau tidak. Sedangkan uji reliabilitas menyatakan bahwa apabila instrument yang apabila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Uji validitas instrument dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah dirancang dalam bentuk kuesioner benar-benar dapat menjalankan fungsinya. Seperti telah dijelaskan pada metode penelitian bahwa untuk melihat valid tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui nilai koefisien korelasi skor butir pernyataan dengan skor total butir pernyataan, apabila koefisien korelasinya lebih besar atau sama dengan 0.30 maka pernyataan tersebut dinyatakan valid (Sugiyono, 2013:173).

Untuk menghitung korelasi pada uji validitas menggunakan korelasi item total dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

**Rumus 3.3** Kolerasi product moment  
**Sumber:** (Sugiyono, 2013:173)

Keterangan:

$rx_y$  = Koefisien antara variabel X dan Y

N = Jumlah Sampel yang diteliti

X = Skor total X

Y = Skor total Y

### 3.5.2.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur sama (Sugiyono, 2010: 354). Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner dapat diandalkan, suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak berbeda jauh). Untuk melihat peneliandal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas dan apabila koefisien reliabilitasnya lebih besar dari 0.60 maka secara keseluruhan pernyataan tersebut dinyatakan peneliandal (reliabel) (Sugiyono, 2012: 177).

Pengujian reliabilitas kuesioner pada penelitian ini menggunakan metode *Alpha Cronbach* ( $\alpha$ ) menurut (Sugiyono, 2012: 177) dengan rumus sebagai berikut:

$$R = a = R = \frac{N}{N - 1} \left( \frac{S^2(1 - \sum S_i)^2}{S^2} \right)$$

**Rumus 3.4** Alpha Cronbach

**Sumber:** (Sugiyono, 2012:177)

Keterangan:

$\alpha$  = Koefisien Reliabilitas *Alpha Cronbach*

$s^2$  = Varians skor keseluruhan

$s_i^2$  = Varians masing-masing item

### 3.5.3. Uji Asumsi Klasik Regresi

#### 3.5.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas data bertujuan untuk memeriksa apakah variabel independen memiliki distribusi reguler dalam model regresi. Uji normalitas berguna untuk menentukan apakah variabel dependen, independen atau keduanya, adalah distribusi normal atau abnormal (Wibowo, 2012:61). Data yang terdistribusi normal akan membentuk kurva yang, jika dijelaskan/digambarkan akan menjadi kurva berbentuk lonceng (*bell shaped curve*). Data dikatakan abnormal jika memiliki nilai data ekstrem atau biasanya jumlah datanya terlalu kecil. Uji ini dapat dilihat pada diagram *P-Plot Regression Standarize* tempat terjadinya titik-titik di sekitar garis. Tetapi untuk menjadi lebih yakin bahwa data sebenarnya memiliki distribusi normal diuji menggunakan uji *Kolmogorov-*

*Smirnov*. Asalkan kurva nilai residu standar memiliki distribusi data reguler jika (Wibowo, 2012:72) :

1. Nilai Kolmogorv-Smirnov  $Z < Z_{\text{tabel}}$  ;
2. Nilai Asymp. Sig ( 2-tailed)  $> \alpha$

### 3.5.3.2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain, jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain berbeda maka disebut heteroskedastisitas (Ghozali, 2013: 100). Dasar pengambilan keputusan untuk uji heteroskedastisitas:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah penelitiaangka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.5.3.3. Uji Multikolinieritas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi penelitiaantar variabel-variabel bebas (Ghozali, 2013: 91). Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas / variabel independen. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antara variabel bebasnya sama dengan nol (Ghozali, 2013: 91).

1. Jika penelitian variabel bebas pada korelasi diatas 0,90, maka hal ini merupakan adanya multikolinieritas.
2. Atau multikolinieritas juga dapat dilihat dari VIF, jika  $VIF < 10$  maka tingkat kolinieritasnya masih dapat di toleransi.
3. Nilai *Eigen Value* berjumlah satu atau lebih, jika variabel bebas mendekati menunjukkan adanya multikolinieritas.

### 3.5.4. Uji Pengaruh

#### 3.5.4.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Metode analisis yang digunakan adalah model regresi linier berganda. analisis regresi linier berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediator dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya) (Sugiyono, 2014: 277). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2.

Menurut (Sugiyono, 2014: 277) persamaan regresi linier berganda yang ditetapkan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon$$

**Sumber:** (Sugiyono, 2014:277)

**Rumus 3.5** Analisis Regresi Linear Berganda

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

$\alpha$  = Koefisien konstanta

$b_1, b_2$  = Koefisien regresi

- $X_1$  = Kualitas Pelayanan  
 $X_2$  = Standar Operasional Prosedur  
 $\varepsilon$  = Error, variabel gangguan

#### 3.5.4.2. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan dalam kombinasi untuk menentukan jumlah atau persentase kontribusi dari pengaruh variabel independen dalam model regresi yang secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel dependen (Wibowo, 2012:135). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil memiliki kemampuan variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen yang sangat terbatas. Nilai mendekati satu berarti bahwa variabel independen menyediakan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi varian dalam variabel dependen.

$$R^2 = \frac{(ryx^1)^2 + (ryx^2)^2 - 2(ryx^1)(ryx^2)(rx^1x^2)}{1 - (rx^1x^2)^2}$$

#### Rumus 3.6 Koefisien Determinasi

Keterangan :

- $R^2$  = Koefisien Determinasi  
 $ryx^1$  = Korelasi variabel  $x^1$  dengan  $y$   
 $ryx^2$  = Korelasi variabel  $x^2$  dengan  $y$   
 $rx^1x^2$  = Korelasi variabel  $x^1$  dengan variabel  $x^2$

### **3.5.5. Uji Hipotesis**

#### **3.5.5.1. Uji Pengaruh Parsial (Uji t)**

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013: 98). Salah satu cara melakukan uji t adalah dengan membandingkan nilai statistik uji t dengan baik kritis menurut tabel. Sedangkan menurut (Sugiyono, 2011: 194) uji t digunakan untuk mengetahui masing-masing sumbangan variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, menggunakan uji masing-masing koefisien regresi variabel bebas apakah mempunyai pengaruh yang bermakna atau tidak terhadap variabel terikat untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara parsial dengan  $\alpha = 0,05$ . Maka cara yang dilakukan adalah (Sugiyono, 2011: 194):

1. Bila (P-Value)  $< 0,05$  artinya variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen.
2. Bila (P-Value)  $> 0,05$  artinya variabel independen secara parsial tidak mempengaruhi variabel dependen.

#### **3.5.5.2. Uji Pengaruh Simultan (Uji F)**

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara simultan koefisien variabel bebas mempunyai pengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2011: 192). Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara bersama-sama dengan  $\alpha = 0,05$ . Maka cara yang dilakukan adalah (Sugiyono, 2011: 192):

1. Bila (P-Value) < 0,05 artinya variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen.
2. Bila (P-Value) > 0,05 artinya variabel independen secara simultan tidak mempengaruhi variabel dependen.

### 3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

#### 3.6.1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi objek adalah di Jl.Jend Sudirman POS Batam Center.

#### 3.6.2. Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama sejak bulan September 2019 sampai bulan Febuari 2020.

**Tabel 3.6 Waktu Penelitian**

Keterangan	September 2019				Oktober 2019				November 2019				Desember 2019				Januari 2020				Febuari 2020			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul	■	■	■																					
Bab I				■	■	■	■	■																
Bab II						■	■																	
Bab III							■	■																
Kuesioner									■	■	■	■	■	■	■									
Mengolah Data													■	■	■	■	■	■						
Bab IV														■	■	■	■	■	■					
Bab V																		■	■					
Daftar Pustaka																					■			
Abstak																					■			
Penyerahan Hasil Penelitian																						■	■	

**Sumber:** Peneliti (2019)