

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penyusunan Desain penelitian akan menentukan keberhasilan serta kualitas dari suatu penelitian ilmiah. Dengan menyusun desain penelitian akan mengarahkan tentang hal apa yang akan dilakukan dalam suatu penelitian. Pada penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme (Sugiyono, 2012: 11). Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan metode *survey* dan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh keputusan pembelian pada bus Trans Batam.

Penelitian kuantitatif dalam penelitian ini ada dua jenis variabel, yakni variabel independen yaitu Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas (X_2) serta variabel dependen yaitu Keputusan Pembelian (Y).

3.2 Operasional Variabel

Variabel penelitian merupakan penilaian dari manusia, objek atau kegiatan yang mempunyai ciri-ciri tertentu yang ditetapkan dalam sebuah penelitian untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012: 38). Variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

3.2.1 Variabel Independen

Variabel bebas (independen) adalah variabel yang mempengaruhi dari variabel dependen. Variabel penelitian ini yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas.

3.2.1.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan harapan yang dirasakan oleh konsumen akan pelayanan yang diberikan dan memiliki pengaruh besar bagi perusahaan dalam bersaing. Adapun indikator variabel kualitas pelayanan sebagai berikut (Pasuraman, 2016: 90) :

1. *Tangibles* (fasilitas fisik)
2. Kredibilitas
3. *Access* (akses)
4. *Courtesy* (kesopanan)
5. *Communication* (komunikasi)
6. *Security* (keamanan)

3.2.1.2 Fasilitas

Sebelum jasa ditawarkan fasilitas harus sudah ada sebelum pelayanan ditawarkan kepada konsumen (Tjiptono, 2014: 317). Adapun indikator yang digunakan dalam fasilitas yaitu sebagai berikut (Tjiptono, 2014: 318) :

1. Pertimbangan / perencanaan spasial
2. Perencanaan ruang
3. Perlengkapan / perabotan
4. Tata cahaya dan warna
5. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis

3.2.2 Variabel Dependen

Variabel tergantung (dependen) merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen atau variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah keputusan pembelian.

3.2.2.1 Keputusan Pembelian

Keputusan pembelian merupakan keputusan akhir dari konsumen untuk melakukan pembelian pada barang atau jasa untuk pemakaian individu (Armstrong, 2014: 158). Adapun indikator dari keputusan pembelian sebagai berikut (Priansa, 2017: 123):

1. Pilihan Produk
2. Pilihan Merek
3. Pilihan Saluran Distribusi
4. Waktu Pembelian
5. Jumlah Pembelian

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Kumpulan elemen yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai karakteristik tertentu yang telah ditetapkan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012: 80). Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang Transportasi Bus Trans Batam dengan jumlah penumpang yang diambil pada bulan agustus dengan jumlah 135.818 penumpang.

3.3.2 Sampel

Sebagian dari jumlah yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2012: 81). Apabila populasi besar maka penelitian ini tidak mungkin mempelajari keseluruhan dari populasi yang ada, maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Pada penelitian ini metode yang digunakan *Non Probability Sampling* dan teknik sampling yang digunakan adalah *sampling incidental*. Teknik *sampling incidental* dalam penelitian ini untuk penentuan sampel dengan cara kebetulan yaitu siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu bisa dijadikan sampel yang cocok dan sesuai dengan sumber data dengan usia rentang 18 tahun hingga 50 tahun, minimal sekali pernah menggunakan transportasi bus Trans Batam.

Total populasi yang dipakai pada penelitian ini yaitu dari data jumlah penumpang yang pernah menggunakan Bus Trans Batam pada bulan Agustus 2019 yang berjumlah 135.818 penumpang sebagai penentuan sampel untuk disebarkan kuesioner, peneliti menggunakan rumus Krejcie dan Morgan. Rumus ini dipilih dikarenakan kebutuhan sample yang dapat mewakili anggota populasi, karena disebabkan jumlah populasi penelitian yang cukup besar.

$$n = \frac{x^2 \cdot N \cdot P(1-P)}{(N-1) \cdot d^2 + x^2 \cdot P(1-P)}$$

Rumus 3.1 Rumus Krejcie Dan Morgan

Sumber: (Juliansyah, 2019: 52)

Dimana:

n : Ukuran sampel

N : Besar populasi

P : Proporsi populasi

d : kesalahan yang dapat ditolerir, yaitu 5% atau 0,05

Berdasarkan rumus diatas dapat diperoleh jumlah sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{x^2 \cdot N \cdot P (1 - P)}{(N - 1) \cdot d^2 + x^2 \cdot P (1 - P)}$$

$$n = \frac{3,841 \times 135,818 \times 0,25}{(135,817) 0,0025 + 3,814 (0,25)}$$

$$n = \frac{130.419,2345}{340,50275}$$

$$n = 335,019$$

Jadi, berdasarkan hasil pencarian rumus diatas, maka sampel penelitian yang harus diambil yaitu 335,019 dibulatkan menjadi sebanyak 335 sampel.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang strategis dalam suatu penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data dari responden (Sugiyono, 2012: 225). Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan sumber primer. Pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

Sumber Primer adalah sumber yang diperoleh secara langsung kepada pengumpul data (Sugiyono, 2012: 137). Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada respondennya yaitu penumpang Bus Trans Batam. Alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara

memberikan lembaran pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk dijawab. Dalam kuesioner ini terdapat pertanyaan atau pernyataan yang berhubungan dengan masalah penelitian. Tiap pertanyaan atau pernyataan dijawab oleh responden yang digunakan untuk menguji hipotesis. Penelitian ini menggunakan skala *Likert* dalam menyusun kuesioner ini. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2012: 93). Penelitian ini menggunakan sejumlah *statement* dengan 5 skala yang menunjukkan setuju terhadap *statement* tersebut.

Tabel 3.1 Skala Likert

PERNYATAAN	BOBOT/PENILAAAN
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (ST)	4
Ragu-Ragu (RG)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: (Sugiyono, 2012)

Sebelum pertanyaan atau pernyataan diajukan kepada responden penelitian ini, maka dilakukan terlebih dahulu pengujian validitas dan reliabilitas. Tujuan pengujian ini untuk memperoleh hasil apakah daftar pertanyaan yang reliabel dan valid.

2. Studi Pustaka

Untuk memperoleh studi pustaka diperlukan buku-buku yang relevan sesuai dengan judul penelitian ini tentang kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap keputusan pembelian serta jurnal-jurnal terdahulu dan membaca skripsi senior.

3.5 Metode Analisis Data

Tahapan selanjutnya yang akan dilakukan adalah analisis data dalam mengumpulkan data primer yang terkumpulkan dari lapangan. Dalam penelitian ini metode analisis yang digunakan adalah uji statistik deskriptif, uji kualitas data berupa uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik berupa uji normalitas, uji multikoleniaritas dan uji heterokedastisitas, serta uji pengaruh yang berupa uji regresi linear berganda dan Koefisien determinasi (*Adjusted R²*), serta uji hipotesis secara parsial berupa uji t dan secara simultan dengan uji F.

3.5.1 Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah proses menganalisis data dengan mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2012: 147). Penyajian data dalam statistik deskriptif bisa berupa bentuk tabel, grafik, diagram lingkaran, perhitungan modus, median, mean, persentase dan perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi. Rumus sebagai berikut :

$$RS = \frac{N(m-1)}{m} \quad \text{Rumus 3.2 Rentang Skala}$$

Sumber: (Sugiyono, 2012: 147)

Keterangan:

RS = rentang skala

n = jumlah sampel

m = jumlah alternatif jawaban pada sampel

Rentang skala pada analisis deskriptif adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Rentang Nilai

Rentang Nilai	Kriteria
335 – 603	Sangat Rendah
604 – 872	Rendah
873 – 1.141	Sedang/Netral
1.142 – 1.410	Baik/Tinggi
1.411 – 1.679	Sangat Baik/Tinggi

Sumber: Data Penelitian, (2019)

3.5.2 Uji Kualitas Data

Untuk melakukan pengujian validitas dan reliabilitas dari butir-butir pernyataan penelitian ini dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 25.

3.5.2.1 Uji Validitas

Uji Validitas adalah derajat yang menunjukkan tes untuk mengukur apa yang ingin diukur (Sanusi, 2012: 77). Uji validitas dapat diperoleh dengan menggunakan bantuan program SPSS 25. Untuk menentukan layak atau tidaknya sebuah item yang digunakan untuk menguji signifikan koefisien korelasi pada taraf 0,05 berarti suatu item dianggap memiliki tingkat penerimaan atau valid jika memiliki korelasi signifikan terhadap skor total item. Berikut tabel yang menggambarkan range validitas sebagai berikut:

Tabel 3.3 Range Validitas

Interval Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat / Sangat Tinggi
0,60 – 0,799	Kuat / Tinggi
0,40 – 0,599	Cukup Kuat / Cukup Tinggi
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber: (Sugiyono, 2015)

Pengambilan keputusan untuk menguji validitas dari pernyataan sebagai berikut (Wibowo, 2012: 37) :

1. Jika r hitung besar dari r tabel, maka item pada pernyataan disimpulkan bahwa berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan valid.
2. Apabila r hitung kecil dari r tabel, maka item pada pernyataan disimpulkan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item dan tidak valid.

Uji validitas dengan teknik korelasi *Pearson Product Moment* menggunakan 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 *Pearson Product Moment*

Sumber: (Sugiyono, 2015)

Keterangan :

$r =$ koefisien korelasi *r* pearson

$n =$ jumlah sampel

$x =$ variabel bebas

$y =$ variabel terikat

Maka keputusan yang diambil sesuai dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka H_a diterima dan H_o ditolak. Maka instrumen penelitian dikatakan valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka H_a ditolak dan H_o diterima. Maka instrumen penelitian dikatakan tidak valid.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Penggunaan uji reliabilitas merupakan instrumen untuk mengukur sesuatu hal secara konsisten dari masa ke masa. Uji reliabilitas adalah ukuran kestabilan

dan konsistensi responden dalam menjawab pernyataan atau pertanyaan yang berkaitan dengan item dari variabel yang disusun dalam bentuk kuesioner (Sujarweni, 2014: 85).

Untuk mencari nilai reliabilitas digunakan metode *Cronbach's Alpha* yang diperoleh dengan rumus berikut ini:

$$r_{II} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum ab^2}{at^2} \right] \quad \text{Rumus 3.4 Cronbach's Alpha}$$

Sumber: (Sujarweni, 2014: 87)

Dimana:

r = koefisien reliabilitas (*cronbach alpha*)

k = jumlah item pernyataan

$\sum ab^2$ = total varian item pernyataan

at^2 = total varian

Beberapa penelitian melakukan cara membandingkan nilai dengan tabel kriteria indeks koefisien reliabilitas berikut ini:

Tabel 3.4 Indeks Koefisien Reliabilitas

^{a)} No	Nilai Interval	Kriteria
1	< 0,20	Sangat Rendah
2	0,20 – 0,399	Rendah
3	0,40 – 0,599	Cukup
4	0,60 – 0,799	Tinggi
5	0,80 – 1,000	Sangat Tinggi

Sumber: (Wibowo, 2012: 91)

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

3.5.3.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas adalah uji untuk melihat apakah nilai residual

terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya (Priyatno, 2012: 144).

Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan histogram *regression residual*, grafik normal *probability plots*, dan *scatter plot* dan Uji normalitas kolmogorov-smirnov dengan ketentuan pengambilan keputusan yaitu:

1. Berdasarkan histogram *regression residual*, disimpulkan model memiliki distribusi normal jika bentuk kurva menyerupai lonceng.
2. Diagram normal P-P plot *regression standardized*, jika keberadaan titik-titik berada pada sekitar garis dan pada *scatter plot* tampak menyebar, maka model berdistribusi normal.
3. Keberadaan titik-titik pada *scatter plot* menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu X dan Y, maka data dinyatakan memenuhi asumsi normalitas dan model berdistribusi normal.

Uji normalitas kolmogorov-smirnov digunakan untuk menguji normalitas data yang banyak digunakan dengan membandingkan data yang berdistribusi normal (Sugiyono, 2015: 156).

Rumusan Hipotesis:

1. H_0 : Tidak terjadinya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Secara Parsial Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Transpotasi Bus Trans Batam.
2. H_a : terjadinya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Secara Parsial Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Transpotasi Bus Trans Batam.

Kesimpulan yang diambil sesuai dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikan $> 0,05$, maka nilai residual berdistribusi normal.
2. Jika nilai signifikan $< 0,05$, maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

3.5.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk memastikan sebuah pengujian dalam model regresi apakah terdapat korelasi antara variable bebas atau tidak. Model regresi yang diterima seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas. Pengujian multikolinearitas diperoleh dari hasil uji VIF (*Variance Inflation Factor*) dan toleran. Toleran digunakan untuk mengukur variabel bebas yang terpilih yang tidak dipengaruhi oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi ($VIF = 1/tolerance$). Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *Tolerance* $\leq 0,10$ sama dengan nilai $VIF \geq 10$ (Ghozali, 2018: 136).

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas merupakan uji yang digunakan untuk menilai apakah terdapat kesamaan atau ketidaksamaan antar varian dari residual. Jika varian dari residual berdistribusi tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika tidak tetap atau berubah disebut heteroskedastisitas (Ghozali, 2018: 137).

Dalam uji heterokedastisitas penelitian menggunakan metode gletser, syaratnya jika terjadi heterokedastisitas apabila signifikan antara variabel independen dan dependen dengan nilai absolut residual lebih besar dari 0,05 (Ghozali, 2018: 138).

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda adalah pengujian dari satu variabel terikat dihubungkan dengan dua atau lebih variabel bebas (Sanusi, 2011). Berdasarkan konsep tersebut terdapat persamaan garis regresi yang melibatkan 1 variabel dependen dan 2 variabel independen yang di rumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 \dots + b_n x_n$$

Rumus 3.5 Regresi Linier Berganda

Sumber: (Sanusi, 2011)

Dimana:

Y = Variabel terikat (dependen)

a = Nilai konstanta

b = Nilai koefisien regresi

x_1 = variabel bebas X_1

x_2 = variabel bebas X_2

3.4.5.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (*Adjusted R²*) untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi pada variabel dependen (Ghozali, 2018: 97). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan 1. Nilai *adjusted R²* yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam mempengaruhi variabel dependen amat terbatas.

Tabel 3.5 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,00	Sangat Kuat

Sumber: (Sugiyono, 2012: 184)

Nilai koefisien yang mendekati 1 berarti variabel bebas memberikan hampir keseluruhan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel terikat. Umumnya koefisien determinasi untuk data silang (*cross section*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing penelitian, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya memiliki nilai koefisien determinasi yang tinggi. Dalam penelitian ini, untuk mengolah data digunakan alat bantu SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 25.

3.5.5 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dapat dilakukan dengan cara penggunaan tingkat signifikan atau probabilitas dari tingkat kepercayaan (Wibowo, 2012: 124). Penelitian ini menggunakan taraf signifikansi sebesar 0,05. Dalam sebuah penelitian, biasanya terdapat dua uji hipotesis yaitu hipotesis nol atau hipotesis H_0 dan hipotesis alternatif atau hipotesis H_a . Dalam penelitian ini menggunakan dua uji berikut ini:

3.5.5.1 Uji Hipotesis Secara Parsial – Uji t

Uji statistik t dilakukan untuk menguji seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018: 98). Jika nilai statistik t_{hitung} lebih besar dibandingkan t_{tabel} , maka H_0 ditolak atau H_a diterima.

Hal ini menyatakan bahwa suatu variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen, dengan asumsi nilai variabel independen lainnya adalah konstan. Untuk menguji apakah masing-masing variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen secara parsial dengan (α) yaitu 0,05.

Uji hipotesis secara parsial dengan uji t menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{\bar{x} - \mu_o}{s / \sqrt{n}} \quad \text{Rumus 3.6 Uji-t}$$

Sumber: (Sugiyono, 2015)

Rumusan Hipotesis:

H₀: Tidak ada pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Secara Parsial Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Transportasi Bus Trans Batam.

H_a : Ada pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Secara Parsial Terhadap Keputusan Pembelian Pada Jasa Transportasi Bus Trans Batam.

Keputusan diambil sesuai dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ atau nilai sig $< 0,05$ maka H_a diterima dan H₀ ditolak.
2. Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ atau nilai sig $> 0,05$ maka H_a ditolak dan H₀ diterima.

3.5.5.2 Uji Hipotesis Secara Simultan – Uji F

Uji hipotesis secara simultan bertujuan untuk mencari apakah variabel

independen yang diuji ke dalam model statistik mempunyai pengaruh secara simultan bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018: 98).

Pengujian hipotesis secara simultan dengan menggunakan uji f dengan rumus sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{SSR/k}{SSE/[n-(k+1)]}$$

Rumus 3.7 Uji-F

Sumber: (Sanusi, 2011: 244)

Rumusan Hipotesis:

1. Ho: Tidak terjadinya pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial terhadap keputusan pembelian pada jasa transportasi bus Trans Batam.
2. Ha: Terjadinya pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara parsial terhadap keputusan pembelian pada jasa transportasi bus Trans Batam.

Keputusan diambil sesuai dengan kriteria sebagai berikut:

1. Membandingkan antara F hitung dengan F tabel :
 - a) Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka Ho diterima dan Ha ditolak.
 - b) Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka Ho ditolak dan Ha diterima.
2. Berdasarkan Probabilitas Signifikansi :
 - a) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka Ho diterima dan Ha ditolak.
 - b) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka Ho ditolak dan Ha diterima.

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini dan pengambilan data dilakukan di Dinas Perhubungan Kota Batam Jl.Jenderal Sudirman No 3, halte-halte pada koridor dan saat bus Trans Batam sedang beroperasi.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Masa penelitian ini berlangsung dari bulan September 2019 sampai dengan bulan Februari 2020. Rincian proses penyusunan penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 3.6 Jadwal Penelitian

Kegiatan	September 2019	Oktober 2019				November 2019				Desember 2019				Januari 2020				Februari 2020
	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1
Mencari Fenomena/ Masalah penelitian	■	■	■															
Menentukan Judul			■	■														
Mencari Jurnal Pendukung penelitian				■	■	■	■											
Studi Pustaka							■	■	■									
Penentuan Model Penelitian										■								
Penyebaran dan Analisis Kuesioner											■	■	■					
Penyusunan Hasil Penelitian															■			
Simpulan dan Saran																		■

Sumber: Data Penelitian, (2019)