

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Menurut Sanusi (2011:13), desain atau rancangan penelitian adalah cetak biru bagi peneliti. Desain penelitian lazimnya menggambarkan secara singkat tentang metode penelitian yang digunakan. Sedangkan menurut Leo (2013:97) rancangan penelitian memiliki tujuan untuk menjelaskan rencana pelaksanaan dan susunan penelitian termasuk langkah-langkah yang diambil untuk meyakinkan kemantapan rancangan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Gay, dkk., (2006:9) dalam buku Leo (2013:98), penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang didasarkan pada pengumpulan dan analisis data berbentuk angka (numerik) untuk menjelaskan, memprediksi, dan/ atau mengontrol fenomena yang diminati. Sedangkan dalam proses pengumpulan data, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif atau survei. Metode penelitian ini menentukan dan menjelaskan apa adanya. Penelitian ini melibatkan pengumpulan data untuk menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan tentang pendapat orang atas sebuah isi atau topik (Leo, 2013:99).

Menurut Sanusi (2011 : 13) metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subyek atau obyek penelitian. Sedangkan cara survei merupakan cara pengumpulan data dimana peneliti atau pengumpul data mengajukan pertanyaan atau pernyataan kepada responden baik dalam bentuk lisan maupun secara tertulis (Sanusi, 2011:105). Penelitian survei terbagi menjadi dua macam yaitu wawancara (*interview*) dan kuesioner.

Untuk mendukung proses penelitian ini maka, peneliti menggunakan sumber data primer. Data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti (Sanusi, 2011:104). Sumber data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner yang telah diisi oleh nasabah Bank UOB Indonesia dan wawancara kepada manajemen Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza mengenai keluhan ataupun saran yang diterima dari nasabah.

Setelah mengumpulkan data-data yang dibutuhkan maka langkah selanjutnya penulis akan melakukan pengolahan data. Pengolahan data dilakukan untuk mencari *output* atau hasil dari penelitian ini. Pengolahan data tersebut akan dilakukan dengan merekap seluruh data responden yang telah dibagikan kepada responden terlebih dahulu, kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi dan uji hipotesis dengan menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versi 20.

3.2. Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2013:38) secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau objek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan objek yang lain.

Variabel penelitian dari penelitian yang akan di teliti ini adalah kepuasan nasabah sebagai variabel dependen (Y), kualitas produk sebagai variabel independen (X1) dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen kedua (X2).

3.2.1. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel independen disebut juga sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2010:4). Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas produk dan kualitas pelayanan.

1. Kualitas Produk (X1)

Kualitas produk adalah kemampuan sebuah perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya dalam bentuk barang berwujud. Dimana produk tersebut memiliki kualitas yang sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan sebelumnya. Indikator kualitas produk yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Indikator Kualitas Produk (X1)

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Produk (X1)	Kinerja (<i>performance</i>)	Likert
	Keistimewaan Tambahan (<i>features</i>)	Likert
	Kesesuaian (<i>conformance</i>)	Likert
	Estetika (<i>aesthetic</i>)	Likert

Sumber: Tjiptono, 2007

2. Kualitas Pelayanan (X2)

Kualitas pelayanan adalah kemampuan sebuah perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya dalam bentuk jasa. Kebutuhan dan keinginan tersebut harus sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Indikator kualitas pelayanan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Indikator Kualitas Pelayanan (X2)

Variabel	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X2)	Wujud fisik (<i>tangible</i>)	Likert
	Reliabilitas (<i>reliability</i>)	Likert
	Daya Tanggap (<i>responsiveness</i>)	Likert
	Jaminan (<i>assurance</i>)	Likert
	Empati (<i>empathy</i>)	Likert

Sumber: Tjiptono, 2008

3.2.2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel independen sering disebut juga sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2010:4).

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah (Y) adalah perasaan senang atau kecewa pelanggan yang berasal dari perbandingan antara harapan pelanggan terhadap kinerja (hasil) suatu produk. Kepuasan nasabah di dalam penelitian ini diartikan sebagai respon nasabah yang dirasakan antara harapan dengan kualitas produk dan kualitas pelayanan Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza. Variabel Kepuasan Nasabah dapat diukur dengan indikator:

Tabel 3.3 Indikator Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel	Indikator	Skala
Kepuasan Nasabah (Y)	Membeli lagi	Likert
	Mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain dan merekomendasikan	Likert
	Membeli produk lain dari perusahaan yang sama	Likert
	Menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan tersebut	Likert

Sumber: Kotler dan Keller, 2009

3.3. Populasi Sampel

3.3.1. Populasi

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 (Sugiyono, 2012: 80). Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah di PT. Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza yang berjumlah 3.850 nasabah.

3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2012 : 81). Bila populasi dalam suatu penelitian terlalu besar, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Oleh karena itu, sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif/ mewakili.

Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *accidental sampling* atau *sampling insidental*. *Accidental sampling* atau *insidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono,

2012 : 85). Metode pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan metode Slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad \text{Rumus 3.1 Metode Slovin}$$

Sumber: Sanusi (2011:101)

Dimana dengan:

n = ukuran sampel

N = jumlah populasi

e = kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir

Pada penelitian ini peneliti menentukan standar *error* 10%.

$$n = \frac{3850}{1 + (3850 \times 0.1^2)}$$

$$n = 97,46$$

Dibulatkan menjadi 97 nasabah.

Berdasarkan perhitungan yang dilakukan sesuai dengan rumus Slovin maka didapatkan sampel 97,46 yang dibulatkan menjadi 97 nasabah yang berasal dari populasi 3850 nasabah dengan tingkat presisi 10%.

Sampel yang digunakan pada penelitian ini merupakan perwakilan dari keseluruhan dari populasi yaitu sebanyak 97 nasabah Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian, pengumpulan data sangat penting karena dapat mempengaruhi pembuktian sebuah penelitian. Pengumpulan data merupakan usaha-usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data-data yang dapat membantu pembuktian sebuah penelitian. Sumber data yang diambil untuk penelitian ini merupakan sumber primer. Menurut Sugiyono (2012:225), data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Pengumpulan data dilakukan dengan cara survei yaitu cara pengumpulan data dimana peneliti atau pengumpul data mengajukan pertanyaan atau pernyataan kepada responden baik dalam bentuk lisan maupun tertulis (Sanusi, 2011:105). Dalam penelitian ini, peneliti mengajukan pernyataan dalam bentuk tertulis kepada responden atau disebut juga dengan angket atau kuesioner.

Menurut Arikunto (2010:194) kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui. Sedangkan menurut Sugiyono (2012:142), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden

untuk dijawab. Berdasarkan pengertian menurut para ahli diatas dapat diketahui bahwa, kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberikan pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk diisi yang kemudian dapat dimanfaatkan sebagai data untuk penelitian.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien untuk digunakan bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dalam penelitian dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Responden adalah orang yang akan diteliti (sampel). Kuesioner yang berupa pernyataan disebarakan kepada responden sesuai dengan variabel yang diteliti untuk memperoleh data yang berupa pernyataan responden. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza. Kuesioner dibagikan kepada responden secara langsung ketika responden sedang mengunjungi Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza.

Kuesioner yang akan dibagikan kepada responden terdiri dari dua bagian. Pada bagian pertama kuesioner berisi identitas responden, seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendidikan terakhir. Bagian kedua berisi tentang konsep teori menyangkut variabel-variabel yang diteliti oleh peneliti yaitu kepuasan nasabah, kualitas produk dan kualitas pelayanan Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Menurut Sugiyono (2012:93), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Dalam hal ini, responden diminta untuk menyatakan setuju atau tidak

setuju (sesuai dengan poin masing-masing) terhadap setiap pernyataan yang tertulis pada kuesioner. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain (Sugiyono, 2012:93):

Tabel 3.4. Skor Skala Likert

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	diberi skor 5
Setuju	diberi skor 4
Ragu-ragu	diberi skor 3
Tidak Setuju	diberi skor 2
Sangat Tidak Setuju	diberi skor 1

Sumber : Sugiyono (2012:94)

3.4 Metode Analisis Data

Sebelum penelitian dilakukan, perlu adanya pengujian terhadap dua konsep besar dalam bidang *measurement* yaitu validitas dan reliabilitas terhadap daftar pertanyaan yang digunakan. Pengujian validitas dan reliabilitas daftar pertanyaan yang digunakan untuk mendapatkan data penelitian yang memiliki validitas dan reliabilitas yang memenuhi syarat dan agar data yang dikumpulkan dapat bermanfaat, maka harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu, sehingga dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan.

3.5.1. Uji Kualitas Data

3.5.1.1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu *instrument* (Arikunto, 2010:211). Menurut Sanusi (2011 : 76), Suatu instrumen dikatakan valid jika instrument tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji ini bermanfaat untuk menguji masing-masing pernyataan dalam kuesioner sehingga validitas dari pernyataan dalam kuesioner tersebut dapat diketahui. Hal ini dilakukan agar pernyataan yang diajukan dalam kuesioner benar-benar dapat digunakan untuk mengukur variabel penelitian. Rumus yang digunakan:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Rumus 3.2 Uji Validitas

Sumber: Sanusi (2011:77)

Keterangan:

r = koefisien korelasi (r_{hitung})

N = jumlah responden

X = skor pertanyaan

Y = skor total

Dalam pengujian validitas, kuesioner dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$.

3.5.1.2. Uji reliabilitas

Suatu instrumen dikatakan reliabel bila suatu alat pengukur menunjukkan konsistensi hasil pengukuran sekiranya alat pengukur itu digunakan oleh orang yang sama dengan waktu yang berlainan atau digunakan oleh orang yang berlainan dalam waktu yang bersamaan atau waktu yang berlainan (Sanusi, 2011:81). Sehingga yang dimaksud dengan *instrument* harus *reliable* adalah *instrument* tersebut harus cukup baik dan dapat dipercaya sehingga instrumen tersebut dapat memberikan data yang baik dan dapat dipercaya. Menurut Arikunto (2010:222), yang diusahakan dapat dipercaya adalah datanya, bukan semata-mata instrumennya. Uji ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsistensi alat ukur (Wibowo, 2012:52).

3.5.2. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda untuk pengolahan data. Regresi linear berganda harus memenuhi asumsi-asumsi yang ditetapkan agar menghasilkan nilai-nilai koefisien sebagai penduga yang tidak biasa (Sanusi, 2011:135). Uji asumsi klasik ini meliputi:

3.5.2.1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal. Menurut Wibowo (2012:61), nilai

residu yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng, *bell-shaped curve*.

Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan Histogram Regression Residual yang sudah distandarkan, analisis Chi Square dan juga menggunakan Nilai Kolmogorov-Smirnov. Kurva nilai Residual terstandarisasi dikatakan normal jika: Nilai Kolmogorov – Smirnov $Z < Z_{\text{tabel}}$; atau menggunakan nilai Probability Sig (2 tailed) $> \alpha$; sig $> 0,05$ (Wibowo, 2012:62).

3.5.2.2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah adanya korelasi atau hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna antara variabel bebas yang membentuk persamaan tersebut. Jika pada model persamaan tersebut terjadi gejala multikolinieritas itu berarti sesama variabel bebasnya terjadi korelasi (Wibowo, 2012:87). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas.

Pada umumnya gejala Multikolinieritas dapat diketahui dengan melakukan suatu uji yang dapat mendeteksi dan menguji apakah persamaan yang dibentuk terjadi gejala multikolinieritas. Salah satu cara dari beberapa cara untuk mendeteksi gejala multikolinieritas adalah dengan menggunakan atau melihat *tool* uji yang disebut *Variance Inflation Factor* (VIF) (Wibowo, 2012:87).

Caranya adalah dengan melihat nilai masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Pedoman dalam melihat apakah suatu variabel bebas memiliki korelasi dengan variabel bebas yang lain dapat dilihat berdasarkan nilai VIF

tersebut (Wibowo, 2012:87). Menurut Algifari, 2000 (dalam buku Wibowo, 2012:87) jika nilai VIF kurang dari 10, itu menunjukkan model tidak terdapat gejala multikolinieritas, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas.

3.5.2.3. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Wibowo (2012:93) suatu model dikatakan memiliki *problem* heteroskedastisitas itu berarti ada atau terdapat varian variabel dalam model yang tidak sama. Gejala ini dapat pula diartikan bahwa dalam model terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada pengamatan model regresi tersebut. Uji heteroskedastisitas diperlukan untuk menguji ada tidaknya gejala ini.

Pada buku Wibowo (2012:93), uji heteroskedastisitas akan digunakan uji *Park Gleyser* dengan cara mengorelasikan nilai absolut residualnya dengan masing-masing variabel independen. Jika hasil nilai probabilitasnya memiliki nilai signifikansi $>$ nilai alpha-nya (0,05) maka model tidak mengalami heteroskedastisitas.

3.5.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda pada dasarnya merupakan analisis yang memiliki pola teknis dan substansi yang hampir sama dengan analisis regresi linier sederhana. Model regresi linear berganda dengan sendirinya menyatakan suatu bentuk hubungan linear antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependennya (Wibowo, 2012:126).

Di dalam penggunaan analisis ini beberapa hal yang bisa dibuktikan adalah bentuk dan arah hubungan yang terjadi antara variabel independen dan variabel

dependen, serta dapat mengetahui nilai estimasi atau prediksi nilai dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependennya jika suatu kondisi terjadi (Wibowo, 2012:126).

Penggunaan model regresi sebagai alat uji akan memberikan hasil yang baik jika dalam model tersebut, data memiliki syarat-syarat tertentu atau dianggap memiliki syarat-syarat tersebut. Diantara syarat tersebut adalah data yang digunakan memiliki tipe data berskala interval atau rasio, data memiliki distribusi normal, memenuhi uji asumsi klasik (Wibowo, 2012:126).

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + \dots + b_nx_n$$

Rumus 3.3. Analisis Regresi

Linier Berganda

Sumber : Wibowo (2012:127)

Keterangan:

Y = variabel dependen (variabel respons)

a = nilai konstanta

b = nilai koefisien regresi

X1 = variabel independen pertama

X2 = variabel independen kedua

X3 = variabel independen ketiga

XN = variabel independen ke -n

3.5.4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) sering disebut dengan koefisien determinasi majemuk (*multiple coefficient of determination*) yang hampir sama dengan R^2 (Sanusi, 2011:136). Analisis ini digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan pengaruh variabel bebas dalam model regresi yang secara serentak atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel tidak bebas (Wibowo, 2012:136).

Koefisien angka yang ditunjukkan memperlihatkan sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya. Koefisien tersebut dapat diartikan sebagai besaran proporsi atau persentase keragaman Y (variabel terikat) yang diterapkan oleh X (variabel bebas). Secara singkat koefisien tersebut untuk mengukur besar sumbangan atau pengaruh dari variabel X (bebas) terhadap variabel Y (terikat) (Wibowo, 2012:136).

Rumus mencari koefisien determinasi secara umum adalah sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{SSR}{SST} \quad \text{Rumus 3.4. Koefisien Determinasi (R2)}$$

Sumber : Wibowo (2012:136)

Keterangan:

$SSR = \text{Sum of Squares Regression}$

$SST = \text{Sum of Squares Total}$

3.5.5. Pengujian Hipotesis

3.5.5.1. Uji t

Pengujian hipotesis secara parsial, dapat di uji menggunakan rumus uji t. Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh masing-masing variabel independen (X1, X2) terhadap variabel dependen (Y). Menurut Ghazali (2011:84), uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen.

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \quad \text{Rumus 3.5. Uji t}$$

Sumber: Sugiyono (2008:250)

Keterangan:

$t = t_{hitung}$ yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t_{tabel}

r = korelasi parsial yang ditemukan

n = jumlah sampel

Dasar pengambilan keputusan dalam uji t dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima

3.5.5.2. Uji F

Menurut Sugiyono (2008:264) uji F digunakan untuk menguji variabel-variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini pengujian hipotesis secara simultan dimaksudkan untuk mengukur besarnya pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk sebagai variabel bebas secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel terikatnya.

$$F = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)} \quad \text{Rumus 3.6. Uji F}$$

Sumber: Sugiyono (2008:264)

Keterangan:

$F = f_{hitung}$ yang selanjutnya dikonsultasikan dengan f_{tabel}

R^2 = korelasi parsial yang ditemukan

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel bebas

Dasar pengambilan keputusan dalam uji F dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut:

1. Jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ maka H_0 ditolak
2. Jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ maka H_0 diterima

3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian pada penelitian ini adalah pada PT. Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza. Penelitian ini yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (studi kasus pada PT. Bank UOB Indonesia cabang Batam Plaza) bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.

Lokasi yang digunakan sebagai tempat penelitian adalah sebagai berikut:

Nama Perusahaan : Bank UOB Indonesia
Kantor Cabang : Cabang Batam Plaza
Alamat : Jalan Imam Bonjol, Komplek Batam Plaza Blok E
No. 01 – 03, Batam 29432

3.6.2. Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan September 2016 sampai dengan bulan Februari 2017.

Tabel 3.5. Jadwal Penelitian

No	Tahapan Penelitian	Waktu Pelaksanaan																			
		Sep' 16		Okt'16				Nov'16				Des'16				Jan'16				Feb' 16	
		1	2	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Penentuan Topik	■																			
2	Penentuan Judul	■																			
3	Pengajuan Bab 1		■	■																	
4	Pengajuan Bab 2			■	■	■															
5	Pengajuan Bab 3							■	■	■	■	■									
6	Pembuatan Kuesioner									■	■	■	■								
7	Pengumpulan Kuesioner												■	■	■	■					
8	Pengolahan Data													■	■	■	■	■			
9	Pengajuan Bab 4 & 5																■	■	■	■	
10	Pengumpulan Skripsi																				■

Sumber : Peneliti, 2017