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). Sedangkan menurut (Sujarweni, 2015: 71) 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.

Dengan penelitian ini maka dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, memprediksikan dan mengontrol suatu gejala. Pada penelitian ini terdapat tiga variabel penelitian yang berhubungan, yaitu variabel X_1 (Promosi), X_2 (Fasilitas) dan Variabel Y (Kepuasan nasabah).

3.2. Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti. Variabel penelitian ditentukan oleh landasan teoritisnya dan kejelasannya ditegaskan oleh hipotesis penelitian. Oleh karena itu apabila

landasan teoritis suatu penelitian berbeda, akan berbeda pula variabelnya (Achmadi, 2016: 118). Variabel dalam penelitian ini menggunakan dua jenis variabel, antara lain variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).

3.2.1. Variabel bebas

Variabel bebas adalah himpunan sejumlah gejala yang memiliki pula berbagai aspek atau unsur, yang berfungsi mempengaruhi atau menentukan munculnya variabel lain yang disebut variabel terikat (Irina, 2017: 67). Sedangkan menurut (Achmadi, 2016: 119) variabel bebas adalah kondisi-kondisi atau karakteristik-karakteristik yang oleh peneliti dimanipulasi dalam rangka untuk menerangkan hubungannya dengan fenomena yang diobservasi. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah:

3.2.1.1. Promosi (X_1)

Menurut (Sangadji dan Sopiah, 2013: 18) promosi adalah semua jenis kegiatan pemasaran yang ditunjukkan untuk mendorong permintaan konsumen atas produk yang ditawarkan produsen atau penjual. Menurut (Kotler, 2008: 367) indikator untuk promosi dalam penelitian ini adalah:

1. Penjualan perorangan

Penjualan perorangan adalah interaksi langsung antara satu atau lebih calon pembeli dengan tujuan melakukan penjualan.

2. Penjualan massal

Penjualan massal adalah pendekatan yang menggunakan media komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada khalayak ramai dalam satu waktu.

3. Promosi penjualan

Promosi penjualan adalah insentif jangka pendek untuk mendorong keinginan mencoba atau pembelian produk atau jasa.

4. Hubungan masyarakat

Hubungan masyarakat merupakan alat promosi yang penting dan ditunjukkan untuk membangun opini masyarakat dalam rangka memelihara, meningkatkan, dan melindungi citra perusahaan dan produknya.

5. Pemasaran langsung

Pemasaran langsung adalah pemasaran yang menggunakan berbagai media untuk berinteraksi langsung dengan konsumen, biasanya menelpon konsumen konsumen untuk mendapat respon langsung.

3.2.1.2. Fasilitas (X₂)

Menurut (Susanti dan Wahyuni, 2017: 5) Fasilitas merupakan sarana baik berupa barang maupun jasa yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan guna mewujudkan kepuasan pelanggannya. Menurut (Tjiptono, 2014: 159) terdapat lima indikator yang dapat dijadikan sebagai pendukung dalam variabel fasilitas, yaitu sebagai berikut:

1. Akses, misalnya lokasi yang dilalui atau mudah dijangkau sarana transportasi umum.

2. Kejelasan, yaitu lokasi atau tempat yang dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal.
3. Lalu lintas, menyangkut dua pertimbangan utama:
 - a. Banyaknya orang yang lalu-lalang bisa memberikan peluang besar terhadap terjadinya *impulse buying*, yaitu keputusan pembelian yang seringkali terjadi spontan, tanpa perencanaan, atau melalui usaha-usaha khusus.
 - b. Kepadatan dan kemacetan lalu lintas bisa pula menjadi hambatan.
4. Tempat parkir yang luas, nyaman, dan aman baik untuk kendaraan roda dua maupun roda empat.
5. Lingkungan, yaitu daerah sekitar yang mendukung jasa yang ditawarkan.

Tabel 3.1 Variabel Independen dan Indikatornya

No	Variabel	Indikator	Skala
1.	Promosi (X_1)	1. Penjualan perorangan	<i>Likert</i>
		2. Penjualan massal	
		3. Promosi penjualan	
		4. Hubungan masyarakat	
		5. Pemasaran langsung	
2.	Fasilitas (X_2)	1. Akses	<i>Likert</i>
		2. Kejelasan	
		3. Lalu lintas	
		4. Tempat parkir	
		5. Lingkungan	

3.2.2. Variabel Tergantung atau Variabel Terikat

Variabel tergantung adalah kondisi atau karakteristik yang berubah atau muncul ketika penelitian mengintroduksi, pengubah atau mengganti variabel bebas (Achmadi, 2016: 119). Variabel terikat menurut (Irina, 2017: 69) adalah himpunan sejumlah gejala yang memiliki pula sejumlah aspek atau unsur di

dalamnya yang berfungsi menerima atau menyesuaikan diri dengan kondisi variabel lain, yang disebut variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan nasabah (Y).

3.2.2.1. Kepuasan Nasabah (Y)

Menurut (Sunyoto, 2012: 223) kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut (Tjiptono, 2008: 44) secara garis besar, ada empat indikator untuk kepuasan nasabah dalam penelitian ini adalah:

1. Empati terhadap pelanggan yang marah

Dalam menanggapi pelanggan yang emosi atau marah, perusahaan perlu bersikap empati, karna bila tidak maka akan bertambah runyam. Untuk itu perlu diluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan mereka dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pelanggan tersebut. Dengan demikian permasalahan yang dihadapi dapat menjadi jelas sehingga pemecahan yang diharapkan dapat diupayakan bersama.

2. Kecepatan dalam penanganan keluhan

Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi.

3. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan

Perusahaan harus memperhatikan aspek kewajaran dalam biaya dan kinerja jangka panjang.

4. Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan

Hal ini sangat penting bagi konsumen untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan maupun keluhannya.

Tabel 3.2 Variabel Dependen dan Indikatornya

No	Variabel	Indikator	Skala
1.	Kepuasan nasabah (Y)	1. Empati	<i>Likert</i>
		2. Kecepatan	
		3. Kewajaran	
		4. Kemudahan	

3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1. Populasi Penelitian

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, 2015: 80). Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pengguna produk atau jasa PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Punggur Batam pada bulan Desember tahun 2017 yang secara keseluruhan berjumlah 142 nasabah.

3.3.2. Sampel Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2015: 81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian adalah teknik pengambilan sampel jenuh. Sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota polulasi

digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2015: 85). Jadi sampel dalam penelitian ini menggunakan semua populasi menjadi sampel yaitu sebanyak 142 responden.

3.4. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu mendapatkan data secara langsung dari lapangan dengan menggunakan metode pembagian kuesioner untuk mengetahui tanggapan mengenai pengaruh promosi dan fasilitas terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) unit pelayanan cabang punggur Batam. Data primer menurut (Hikmawati, 2017: 18) adalah data atau informasi diperoleh melalui pertanyaan tertulis dengan menggunakan kuesioner atau lisan dengan menggunakan metode wawancara.

3.5. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dengan beberapa cara, seperti cara survei, cara observasi, dan cara dokumentasi (Sanusi, 2012: 105). Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuesioner atau angket. Metode kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti (Achmadi, 2016: 76). Kuesioner berisi pernyataan mengenai data responden, data penelitian pengaruh Promosi dan Fasilitas terhadap Kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Punggur Batam.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Skala *likert* adalah skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap pada reponden

dalam merespon pernyataan berkaitan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur (Sanusi, 2012: 59). Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel (Sugiyono, 2015: 93). Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, misalnya:

Tabel 3.3 Skala *likert*

No	Jawaban Responden	Skor
1.	Sangat setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Ragu-ragu	3
4.	Tidak setuju	2
5.	Sangat tidak setuju	1

Sumber: (Sugiyono, 2015: 93)

3.6. Metode Analisis Data

Menurut (Sanusi, 2012: 115) Teknik analisis data adalah mendeskripsikan teknik analisis apa yang akan digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan, termasuk pengujiannya. Data yang berhasil dikumpul akan diproses dengan menggunakan aplikasi SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) versi 20 untuk menggambarkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun beberapa pengujian yang akan dilakukan untuk mengetahui penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

3.6.1. Analisis Deskriptif

Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Himawati, 2017: 88). Pada bagian ini akan dibahas mengenai bentuk sebaran jawaban responden terhadap keseluruhan konsep yang diukur. Dari sebaran jawaban responden tersebut, selanjutnya akan diperoleh sebuah kecenderungan jawaban responden terhadap masing-masing variabel.

Teknik analisis deskriptif dalam penelitian ini menggunakan tabel frekuensi untuk mengetahui tingkat perolehan skor komponen variabel penelitian dan kemudian mengambil suatu kesimpulan. Cara menghitung skor dalam tiap komponen adalah dengan mengalikan seluruh frekuensi data dengan nilai bobotnya.

$$\boxed{RS = \frac{n (M - 1)}{M}}$$

Rumus 3.1 Rentang Skala

Sumber: (Umar, 2009: 163-164)

Keterangan:

RS = Rentang skala

n = Jumlah sampel

m = Jumlah alternatif jawaban tiap item

Berdasarkan rumus di atas, maka jumlah rentang skala pada penelitian ini sebagai berikut:

$$RS = \frac{n(M-1)}{M}$$

$$RS = \frac{142(5-1)}{5}$$

$$RS = \frac{142}{5}$$

$$RS = 114$$

Berdasarkan rumus tersebut, maka diperoleh jumlah rentang skor sebagai berikut:

Tabel 3.4 Rentang Skala

Rentang Skala	Kriteria
142 – 256	Sangat tidak memuaskan
257 – 370	Tidak puas
371 – 485	Biasa saja
486 – 600	Puas
601 – 715	Sangat Puas

Sumber: Umar (2008: 164) Dikembangkan untuk penelitian ini

3.6.2. Uji Validitas Data

Menurut (Sanusi, 2012: 76) instrumen penelitian adalah alat untuk mengumpulkan data. Agar data yang diperoleh mempunyai tingkat akurasi dan konsistensi yang tinggi, instrumen penelitian yang digunakan harus valid dan reliabel. Suatu instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut mengukur apa seharusnya diukur. Rumus yang digunakan untuk mencari nilai korelasi adalah korelasi *pearson product moment* yang dirumuskan 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 3.2 Korelasi

Sumber: (Sanusi, 2012: 77)

Keterangan:

r = Angka korelasi

X = Skor *item*

Y = Skor total dari x

n = Jumlah banyaknya subjek (sampel)

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05, perhitungan validitas alat ukur dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 20 *for windows*. Kriteria diterima dan tidaknya suatu data valid atau tidak, jika:

1. Jika r hitung $>$ r tabel (uji dua sisi dengan sig 0,05) maka *item-item* pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor total *item* tersebut, maka *item* dinyatakan valid.
2. Jika r hitung $<$ r tabel (uji dua sisi dengan sig 0,05) maka *item-item* pada pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total *item* tersebut, maka *item* dinyatakan tidak valid.

3.6.3. Uji Reliabilitas Data

Menurut (Sanusi, 2012: 81) reliabilitas suatu alat pengukur menunjukkan konsistensi hasil pengukuran sekiranya alat pengukur itu digunakan oleh orang yang sama dalam waktu yang berlainan atau digunakan oleh orang yang berlainan dalam waktu yang bersamaan atau waktu yang berlainan. Secara implisit, reliabilitas ini mengandung objektivitas karena hasil pengukuran tidak terpengaruh oleh siapa pengukurnya.

Uji reliabilitas yang digunakan merupakan tes uraian, maka rumus untuk menghitung reliabilitas soal menggunakan *Conbrach Alpha* yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Rumus 3.3 Uji Reliabilitas

Sumber: (Wibowo, 2012: 52)

Keterangan:

r_{11} = Nilai reliabilitas

$\sum \sigma b^2$ = Varians skor tiap item pertanyaan.

σ_1^2 = Varians total.

k = Jumlah *item* pertanyaan

3.6.4. Uji Asumsi Klasik

Seperti diketahui di depan bahwa syarat uji regresi dan korelasi adalah data harus memnuhi prinsip BLUE (*Best Linier Unbiased Estimator*). Uji asumsi klasik yang digunakan untuk memperoleh BLUE ada kondisi atau syarat-syarat minumum yang harus ada pada data penelitian ini yaitu uji multikolinearitas, uji normalitas dan uji heteroskedastisitas (Wibowo, 2012: 87).

3.6.4.1. Multikolinearitas

Di dalam persamaan regresi tidak boleh terjadi multikolinearitas, maksudnya tidak boleh ada korelasi atau hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna antara variabel bebas yang membentuk persamaan tersebut. Jika pada model persamaan tersebut terjadi gejala multikolineritas itu berarti

sesama variabel bebasnya terjadi korelasi. Gejala multikolinearitas dapat diketahui melalui suatu uji yang dapat mendeteksi dan menguji apakah persamaan yang dibentuk terjadi gejala multikolinearitas. Salah satu cara dari beberapa cara untuk mendeteksi gejala multikolinearitas adalah dengan menggunakan atau melihat *tool* uji yang disebut *Variance Inflation Factor* (VIF). Caranya adalah dengan menilai masing-masing variabel bebas dengan variabel terikatnya. Pedoman melihat apakah suatu variabel bebas memiliki korelasi dengan variabel bebas yang lain dapat dilihat berdasarkan nilai VIF tersebut. Jika nilai VIF kurang dari 10, itu menunjukkan model tidak terdapat gejala multikolinearitas, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas (Wibowo, 2012: 87).

3.6.4.2. Uji Normalitas

Uji ini dilakukan guna untuk mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *Histogram Regression Residual* yang sudah distandarkan, analisis Chi Square dan juga menggunakan nilai Kolmogorov–Smirnov. Kurva nilai residu terstandarisasi dikatakan normal jika: nilai Kolmogorov–Smirnov $Z < Z_{\text{tabel}}$; atau menggunakan nilai *probability Sig* (2 tailed) $> \alpha$; $\text{sig} > 0,05$ (Wibowo, 2012: 61).

3.6.4.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas suatu model dikatakan memiliki *problem* heteroskedastisitas itu berarti ada atau terdapat varian variabel dalam model yang

tidak sama. Jika hasil nilai probabilitasnya memiliki nilai signifikansi > nilai alpha-nya (0,05), maka model tidak mengalami heteroskedastisitas (Wibowo, 2012: 93).

3.6.5. Uji Hipotesis

Menurut (Sanusi, 2012: 144) uji hipotesis sama artinya dengan menguji signifikan koefisien analisis regresi linear berganda secara parsial yang terkait dengan pernyataan hipotesis penelitian.

Uji dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear berganda untuk menganalisis pengaruh antara variabel independen yaitu pengaruh promosi dan fasilitas dengan variabel dependen yaitu kepuasan nasabah.

3.6.5.1. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut (Sanusi, 2012: 134) analisis regresi linear berganda pada dasarnya merupakan perluasan dari regresi linear sederhana, yaitu menambah jumlah variabel bebas yang sebelumnya hanya satu menjadi dua atau lebih variabel bebas. Adapun rumusnya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Rumus 3.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Sumber: (Sanusi, 2012: 134)

Keterangan:

Y = Kepuasan nasabah

a = Nilai konstanta

b = Nilai koefisien regresi

X_1 = Promosi

X_2 = Fasilitas

e = Variabel pengganggu

3.6.5.2. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi sering pula disebut dengan koefisien determinasi majemuk (*multiple coefficient of determination*) yang hampir sama dengan koefisien r^2 . R juga hampir serupa dengan r , tetapi keduanya berbeda dalam fungsi (kecuali regresi linear sederhana). R^2 menjelaskan proporsi variasi dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh variabel bebas (lebih dari satu variabel X_i ; $i = 1,2,3,4,\dots, k$) secara Bersama-sama. Sementara r^2 mengukur kebaikan sesuai (*goodness-of-fit*) dari persamaan regresi, yaitu memberikan persentase variabel total dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh hanya satu variabel bebas (X) (Sanusi, 2012: 136).

Rumus mencari Koefisien Determinasi (KD) secara umum adalah sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{SSR}{SST}$$

Rumus 3.5 Koefisien Determinan

Sumber: (Sanusi, 2012: 136)

Keterangan:

SSR = nilai *sum of square* dari model regresi

SST = nilai *sum of square* total

Berikut diberikan contoh penerapan koefisien determinasi dengan menggunakan dua variabel independen, maka rumusnya adalah sebagai berikut:

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

Sumber: (Sanusi, 2012: 136)

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinan

n = Jumlah sampel

k = Jumlah variabel

3.6.5.3. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)

Menurut (Priyatno, 2011: 51) uji F ini digunakan untuk mengukur apakah variabel bebas secara bersamaan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Hipotesis dalam pengujian ini, sebagai berikut:

H_0 = Variabel X secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel Y

H_a = Variabel X secara simultan berpengaruh terhadap variabel Y

$$F_{hitung} = \frac{R^2 / K}{(1 - R^2) / (n - k - 1)} \quad \text{Rumus 3.7 Uji F}$$

Sumber: (Priyatno, 2011: 51)

Keterangan:

R = Koefisien determinan

n = Jumlah data atau kasus

k = Jumlah variabel independen

Kriteria penilaian uji F adalah:

1. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya semua variabel independen secara bersama-sama merupakan penjelas signifikan terhadap variabel dependen.
2. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dengan nilai signifikan lebih dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak semua variabel independen secara bersama-sama merupakan penjelas signifikan terhadap variabel dependen.

3.6.5.4. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji t)

Menurut (Priyatno, 2011: 52) uji t ini digunakan untuk mengukur apakah dalam model regresi variabel bebas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel terkait.

$$t = \frac{R\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-R^2}}$$

Rumus 3.8 Uji t

Sumber: (Priyatno, 2011: 152)

Keterangan:

R = Koefisien korelasi

R^2 = Koefisien determinan

n = Banyaknya sampel

Kriteria penilaian uji t adalah:

1. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh pada variabel dependen.

2. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen tidak berpengaruh pada variabel dependen.

3.7. Lokasi Penelitian

Dalam penulisan skripsi ini penulis melakukan penelitian di PT Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Cabang Punggur Batam. Perusahaan ini bergerak dibidang produk atau jasa.

3.8. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian merupakan waktu yang digunakan peneliti dari awal kegiatan penelitian hingga akhir kegiatan. Adapun jadwal dalam penelitian ini dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 3.5 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Waktu Pelaksanaan											
	2018											
	Ma ret	April			Mei			Juni		Juli		
Perancangan	■	■	■									
Studi Pustaka				■	■	■						
Penentuan Model							■	■				
Penyusunan Kuesioner								■	■			
Penyebaran Kuesioner										■	■	
Analisi Hasil Kuesioner												■
Kesimpulan dan Saran												■

Sumber: Panduan Skripsi Universitas Putera Batam