

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Menurut Sugiyono (2012:59) hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi disini ada variabel independen (mempengaruhi) dan variabel dependen (dipengaruhi). Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif, ditinjau dari tingkat ekplanasi penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dengan bentuk hubungan kausal

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012:8).

#### **3.2 Operasional Variabel**

Menurut Arikunto (2010:17) variabel adalah hal-hal yang menjadi objek penelitian, yang ditatap dalam suatu kegiatan penelitian, yang menunjukkan variasi, baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang digunakan yaitu variabel terikat (*dependent variable*) dan variabel bebas

(*independent variable*). Dalam analisis penelitian, sebuah masalah tercermin dalam variabel dependen. Sedangkan variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang pengaruhnya positif maupun negatif

### 3.2.1 Variabel Independen

Variabel bebas (*independent variable*) merupakan variabel yang memengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel yang lain, yang pada umumnya berada dalam urutan tata waktu yang telah terjadi lebih dulu (Martono, 2011:57).

menurut Sanusi (2012: 50) variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas atau independen dalam penelitian ini produk ( $X_1$ ), suku bunga ( $X_2$ ) dan promosi ( $X_3$ ).

### 3.2.2 Variabel Dependen

Menurut Sugiyono (2012: 39) variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel independen. Dalam penelitian ini variabel dependen adalah Kepuasan nasabah ( $Y$ ) di Pegadaian (persero) kota Batam.

Untuk lebih jelasnya operasional variabel penelitian dapat dilihat pada table berikut :

**Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian**

| Variabel                | Indikator                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Skala                                                     |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| Produk<br>(X1)          | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keragaman Produk</li> <li>2. Kualitas</li> <li>3. Design</li> <li>4. Ciri</li> <li>5. Nama merek</li> <li>6. Kemasan</li> <li>7. Ukuran</li> <li>8. Pelayanan</li> <li>9. Garansi</li> <li>10. Imbalan</li> </ol> (Kotler & Keller, 2017:23)                                                                                       | Di ukur melalui kuesioner dengan menggunakan skala Likert |
| Suku Bunga<br>(X2)      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kebutuhan Dana</li> <li>2. Persaingan</li> <li>3. Kebijakan Pemerintah</li> <li>4. Target laba yang di inginkan</li> <li>5. Jangka Waktu</li> <li>6. Kualitas Jaminan</li> <li>7. Reputasi Perusahaan</li> <li>8. Produk Yang Kompetitif</li> <li>9. Hubungan Baik</li> <li>10. Jaminan Pihak Ketiga</li> </ol> (Kasmir 2016: 155) | Di ukur melalui kuesioner dengan menggunakan skala Likert |
| Promosi<br>(X3)         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jangkauan Promosi</li> <li>2. Kuantitas Penayangan Iklan</li> <li>3. Kualitas Penyampaian Iklan</li> </ol> (Kotler & Armstrong, 2008:74)                                                                                                                                                                                           | Di ukur melalui kuesioner dengan menggunakan skala Likert |
| Kepuasan Nasabah<br>(Y) | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bukti langsung ( tangibles)</li> <li>2. Keandalan (reliability )</li> <li>3. Daya tanggap (resvonsiveness)</li> <li>4. Jaminan (assurance)</li> <li>5. Empati</li> </ol> (Fandy Tjiptono, 2008:26)                                                                                                                                 | Di ukur melalui kuesioner dengan menggunakan skala Likert |

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi penelitian merupakan sekumpulan objek yang ditentukan melalui suatu kriteria tertentu yang akan dikategorikan ke dalam objek tersebut bisa termasuk orang, dokumen atau catatan yang dipandang sebagai objek penelitian. Menurut (Kountur, 2009: 145) populasi adalah suatu kumpulan menyeluruh dari suatu obyek yang merupakan perhatian penelitian, obyek penelitian dapat berupa makhluk hidup, benda, sistem dan prosedur, fenomena, dan lain-lain. Populasi dalam penelitian ini adalah

#### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah cara penelitian mengambil sampel atau contoh yang representative dari populasi yang tersedia. Pengambilan sampel ini harus dilakukan sedemikian rupa sehingga sampel yang benar-benar dapat mewakili dan menggambarkan populasi sebenarnya (Sanusi, 2012:88). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *random sampling* dengan metode *proportionate stratified random sampling* yaitu teknik yang digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proposional (Sugiyono, 2012:82).

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

**Rumus 3.1 Slovin**

Sumber : (Sanusi, 2012:101)

Keterangan :

$n$  : Jumlah Sampel

$N$  : Jumlah Populasi

$e$  : Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Jadi untuk menentukan jumlah sampel dengan batas toleransi kesalahan 5% atau 0,05 , yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{121.593}{1 + 121.593 (0,05^2)}$$

$$n = \frac{121.593}{304,9825}$$

$n = 398,688$  dibulatkan menjadi 399 responden

Berdasarkan perhitungan di atas maka dapat disimpulkan responden pada penelitian ini adalah 399 nasabah

### **3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data**

#### **3.4.1 Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain:

##### a. Wawancara

Menurut (Saebani & Nurjaman, 2013: 85) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu data tertentu.

Wawancara disini dilakukan oleh peneliti kepada Kepala Cabang Pembantu dan juga kepada beberapa nasabah PT Pegadaian (Persero) Cabang Pembantu Batu Aji Batam guna mendapatkan informasi yang dapat mendukung dalam meneliti.

b. Kuesioner

Kuesioner adalah pengumpulan data berupa daftar pernyataan tertulis untuk memperoleh keterangan dari sejumlah responden. Pengumpulan data penelitian pada kondisi tertentu kemungkinan tidak memerlukan kehadiran peneliti. Pernyataan peneliti dan jawaban responden dapat dikemukakan secara tertulis melalui suatu kuesioner. Metode ini digunakan untuk pengambilan data mengenai hubungan produk suku bunga dan promosi terhadap kepuasan nasabah pada PT Pegadaian (Persero) Di Kota Batam. Kuesioner yang dipakai disini adalah model tertutup karena jawaban telah disediakan dan pengukurannya menggunakan Skala Likert. Menurut (Saebani & Nurjaman, 2013: 126) Skala Likert adalah skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey. Sebelum membuat daftar pernyataan terlebih dahulu di bagi kisi-kisi instrument dengan menjabarkan variabel menjadi indikator yang akan di ukur, hal ini digunakan sebagai patokan untuk menyusun instrument yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat negatif sampai sangat positif dengan 5 alternatif jawaban. Masing-masing memiliki nilai sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Skala Likert**

| <b>Keterangan</b>   | <b>Skala</b> |
|---------------------|--------------|
| Sangat setuju       | 5            |
| Setuju              | 4            |
| Netral              | 3            |
| Tidak setuju        | 2            |
| Sangat tidak setuju | 1            |

*Sumber : (Saebani, Beni Ahmad & Nurjaman, 2013)*

### **3.5 Metode Analisis Data**

Metode analisis berisi pengujian-pengujian data yang diperoleh dari hasil jawaban responden yang diterima kemudian dianalisis dengan menggunakan SPSS, prosedur analisis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **3.5.1 Statistik Deskriptif**

Analisis deskriptif adalah statistik yang menjelaskan suatu data yang telah dikumpulkan dan diringkas pada aspek-aspek penting yang berkaitan dengan data tersebut. Data tersebut meliputi gambar atau mendeskripsikan hal-hal sebagai berikut yaitu *mean, median, modus, range, varian, frekuensi, nilai maksimum, nilai minimum, dan standar deviasi* (Wibowo, 2012:24).

Pada penelitian ini metode yang digunakan dengan menyusun table frekuensi distribusi untuk mengetahui apakah tingkat problem skor variabel penelitian masuk kedalam kategori : sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, dan sangat setuju.

### 3.5.2 Uji Kualitas Data

Dalam penelitian dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas data penelitian.

#### 3.5.2.1 Validitas Data

Validitas menunjukkan sejauh mana perbedaan yang didapatkan melalui alat pengukur mencerminkan perbedaan yang sesungguhnya diantara responden yang diteliti, pengujian itu membuktikan valid dan tidaknya item-item kuesioner tersebut (Wibowo, 2012:35).

Sedangkan menurut Ghazali (2012:52) uji validitas adalah uji yang dilakukan untuk memastikan kemampuan sebuah skala untuk mengukur konsep yang dimaksud. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Dalam menentukan kelayakan dan tidaknya suatu item yang akan digunakan biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien para taraf 0,05. Jika suatu item memiliki nilai mencapai koefisien korelasi minimal 0,30 dianggap memiliki daya pembedanya yang cukup memuaskan atau dianggap valid.

**Tabel 3.3 Range Validitas**

| Interval Koefisien Kolerasi | Tingkat Hubungan |
|-----------------------------|------------------|
| 0,80 – 1,000                | Sangat Kuat      |
| 0,60 – 0,799                | Kuat             |
| 0,40 – 0,599                | Cukup Kuat       |
| 0,20 – 0,399                | Rendah           |
| 0,00 – 0,199                | Sangat Rendah    |

*Sumber : (Wibowo, 2012:36)*

Penguji validitas ini menggunakan teknik kolerasi *Corrected Item-Total Correlation* yaitu dengan cara mengorelasikan antara skor item dengan total item, kemudian melakukan koreksi terhadap nilai koefisien kolerasi. Untuk menentukan suatu item layak digunakan atau tidak maka batas nilai minimal kolerasi 0,30 bisa digunakan (Priyatno, 2012:178). Untuk mengukur tingkat validitas kuesioner, digunakan rumus kolerasi *Corrected Item -Total Correlation* dapat diperoleh dengan rumus seperti dibawah ini :

$$r_{i(x-1)} = \frac{r_{ix}S_x - S_i}{\sqrt{S_x^2 + S_i^2 - 2r_{ix}S_iS_x}}$$

**Rumus 3.2 Kolerasi *Corrected Item***

Sumber : (Wibowo, 2012:48)

Keterangan :

$r_{i(x-1)}$  : Koefisien kolerasi item – total setelah dikolerasi

$r_{ix}$  : Koefisien kolerasi item – total sebelum dikolerasi

$S_x$  : Standar deviasi skor total

$S_i$  : Standar deviasi skor item yang dihitung

### 3.5.2.2 Reliabilitas

Menurut (Wibowo, 2012:52) reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatife konsisten pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Suatu kuensioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk mencari besaran angka reliabilitas menggunakan metode *Conbarch Alpha*, data dikatakan reliable apabila  $r$  alpha positif dan  $r$  alpha >  $r$  table  $df = (\alpha,$

n-2). Adapun rumus yang digunakan dengan metode *Conbarch Alpha* sebagai berikut.

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

**Rumus 3.3 Conbarch Alpha**  
Sumber : (Wibowo, 2012:52)

Keterangan :

- $r_{11}$  : Reliabilitas instrument
- k : Jumlah butir pernyataan
- $\sum \sigma b^2$  : Jumlah varian pada butir
- $\sigma 1^2$  : Varian total

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikan 0,05 (SPSS akan secara default menggunakan nilai ini). Kriteria diterima dan tidaknya suatu data reliable atau tidak jika nilai alpha lebih besar dari pada nilai kritis *product moment*, atau nilai r table.

Dapat pila dilihat dengan menggunakan nilai batas penentu, misalnya bukti kuensioner dikatakan reliable (layak) jika *cronbach's alpha* > 0,6 dan jika tidak reliable jika *cronbach's alpha* < 0,6. Sedangkan nilai 0,7 dapat diterima dan nilai diatas 0,8 dianggap baik. Beberapa peneliti berpengalaman merekomendasikan dengan cara membandingkan nilai dengan table criteria indeks koefisien reliabilitas sebagai beriku:

**Tabel 3.4 Indeks Koefisien Reliabilitas**

| Interval Koefisien Kolerasi | Kriteria      |
|-----------------------------|---------------|
| < 0,20                      | Sangat Rendah |
| 0,20 – 0,399                | Rendah        |
| 0,40 – 0,599                | Cukup         |
| 0,60 – 0,799                | Tinggi        |
| 0,80 – 1,00                 | Sangat Tinggi |

Sumber : (Wibowo, 2012:53)

### 3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Model regresi linier dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi yang kemudian disebut dengan asumsi klasik. Asumsi klasik yang harus terpenuhi dalam model regresi linier yaitu residual terdistribusi normal, tidak adanya multikolinearitas, tidak adanya heteroskedastisitas dan tidak adanya autokolerasi pada model regresi. Untuk regresi linier sederhana tidak ada asumsi klasik multikolinearitas karena hanya ada satu variabel independen (Priyatno, 2012:143).

#### 3.5.3.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2012:160) uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Beberapa metode uji normalitas yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik *Normal P-P Plot of regression standardized residual*, uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* dan menggunakan *Histogram regression residual* dengan dasar pengambilan keputusan:

1. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model

regresi memenuhi asumsi normalitas.

2. Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Kolmogrov-Smirnov* jika hasil angka signifikansi (Sig) lebih kecil dari 0,05 maka data tidak terdistribusi normal.

### **3.5.3.2 Uji Multikolinearitas**

Multikolinearitas atau *Kolinearitas Ganda (Multicollinearity)* adalah adanya hubungan linear antara peubah bebas X dalam Model Regresi Ganda. Jika hubungan linear antar peubah X dalam Model Regresi Ganda adalah korelasi sempurna maka peubah-peubah tersebut berkolinearitas ganda sempurna (*perfect multicollinearity*). Menurut (Priyatno, 2016) untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas umumnya dengan melihat nilai Tolerance dan VIF.

Kriteria pengujiannya yaitu apabila nilai  $VIF < 10$  maka tidak terdapat multikolinearitas di antara variabel independent, dan sebaliknya jika ditunjukkan nilai VIF seluruhnya  $> 10$ , sehingga asumsi tersebut mengandung multikolinearitas. (Saebani, Beni Ahmad & Nurjaman, 2013)

### **3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas yaitu untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model

regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2012:139)

Untuk melakukan uji tersebut ada beberapa metode yang dapat digunakan sdi antaranya *Scatterplots* regresi dan uji *Koefisien Kolerasi Spearman's Rho* yaitu mengolerasikan variabel independen dengan nilai unstandardized residual. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Jika kolerasi antara variabel independen dengan residual di dapat signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi (Priyatno, 2012:167)

### 3.6 Uji Pengaruh

#### 3.6.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini teknik analisis data yang dipakai adalah regresi linier berganda (multiple regression). Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (Kepuasan Nasabah) dengan satu atau lebih varibel independen (Produl suku bunga dan Promosi) digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dipilih (Sanusi, 2012:134).

Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

**Rumus 3.4 Regresi Linear Berganda**

*Sumber : (Sanusi, 2012: 134)*

Keterangan :

Y : Kepuasan Nasabah

a : Bilangan konstanta

$x_1$  : Produk

$x_2$  : Disiplin kerja

b1, b2 : Koefisien regresi untuk masing-masing variabel independen

e : Error

### 3.7 Uji Hipotesis

Penelitian ini juga menggunakan uji hipotesis. Data diperoleh dari pengumpulan data diatas dapat diproses sesuai dengan jenis data kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan angka metode statistik sebagai berikut :

#### 3.7.1 Uji T (Parsial)

Uji t atau uji koefisien regresi secara parsial digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dan 2 sisi (Priyatno, 2012:139). Rumus yang digunakan sebagai berikut:

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

**Rumus 3.5 Uji T**

Sumber : (Sugiyono, 2010: 250)

Keterangan :

t : Nilai uji t

r : Koefisien korelasi *pearson*

$r^2$  : Koefisien determinasi

n : Jumlah sampel

Hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  dicari pada signifikansi  $0,05/2 = 0,025$  (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan  $df = n-k-1$ .

Kriteria sebagai berikut :

- a.  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai  $sig < 0,05$
- b.  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan nilai  $sig > 0,05$

Jika hasil pengujian statistik menunjukkan  $H_0$  ditolak, maka berarti variabel-variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Tetapi apabila  $H_0$  diterima, maka berarti variabel-variabel independen secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

### 3.7.2 Uji F (Simultan)

Uji f atau uji koefisien regresi secara bersama-sama digunakan untuk mengetahui apakah secara bersama-sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 (Priyatno, 2012:137). Rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$f = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

**Rumus 3.6 Uji F**

Sumber : (Sugiyono, 2010: 257)

Keterangan :

$F_h$  : Nilai uji  $F$

$R^2$  : Koefisien kolerasi berganda

$k$  : Jumlah variabel independen

$n$  : Jumlah anggota sampel

Hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan  $f_{tabel}$  pada tingkat signifikansi 0,05 dengan  $df_1$  (jumlah variabel-1) dan  $df_2 = n-k-1$ . Kriteria sebagai berikut:

- a.  $H_0$  ditolak,  $H_a$  diterima jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$  dan nilai  $sig$  0,05
- b.  $H_0$  diterima,  $H_a$  ditolak jika  $f_{hitung} < f_{tabel}$  dan nilai  $sig$  0,05

Jika hasil pengujian statistik menunjukkan  $H_0$  ditolak, menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan dari variabel-variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Tetapi apabila  $H_0$  diterima, maka artinya tidak berpengaruh secara signifikan dari variabel-variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

### 3.7.3 Uji determinasi ( $R^2$ )

Analisis ini digunakan dalam hubungannya untuk mengetahui jumlah atau persentase sumbangan pengaruh variable bebas dalam model regresi yang secara serentak atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variable tidak bebas. Jadi 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 (variable terikat) yang diterangkan oleh X (variable bebas). Secara singkat koefisien tersebut untuk mengukur besar sumbangan dari variable X terhadap keragaman variable Y (Wibowo, 2012:135).

## 3.8 Lokasi dan Jadwal Penelitian

### 3.8.1 Lokasi Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini penulis melakukan penelitian dengan mengambil objek penelitian pada PT Pegadaian cabang Batu Aji yang beralamat di Jalan Gatot Subroto Ruko Pasar Melayu Blok A No. 15-1 Batam-Kepulauan Riau.

### 3.8.2 Jadwal Penelitian

Tabel 3.6 Jadwal Penelitian

| Nama Kegiatan            | Mar-18 | Apr-18 | Mei-18 | Jun-18 | Jul-18 | Aug-18 |
|--------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Perancangan              |        |        |        |        |        |        |
| Studi Pustaka            |        |        |        |        |        |        |
| Penentu Judul            |        |        |        |        |        |        |
| Penentu Objek Penelitian |        |        |        |        |        |        |
| Pembuatan Bab I          |        |        |        |        |        |        |
| Pembuatan Bab II         |        |        |        |        |        |        |
| Pembuatan Bab III        |        |        |        |        |        |        |
| Penyebaran Kuesioner     |        |        |        |        |        |        |
| Pengolahan Data          |        |        |        |        |        |        |
| Pembuatan Bab IV         |        |        |        |        |        |        |
| Pembuatan Bab V          |        |        |        |        |        |        |
| Pemeriksaan Hasil        |        |        |        |        |        |        |