BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara *ilmiah* untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2013: 2). Metode dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode yang data penelitian berupa angka-angka dan analisis statistik (Sugiyono, 2014: 7).

Dalam penelitian ini desain penelitian yang digunakan adalah desain penelitian deskriptif. Desain penelitian deskriptif adalah desain penelitian yang disusun dalam rangka memberikan gambaran secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek atau objek penelitian. Langkah-langkah penelitian deskriptif pada umumnya adalah mengkaji pustaka, menentukan sampel yang representatif, menyusun instrumen penelitian, mengumpulkan data, menganalisis data, dan menarik kesimpulan (Sanusi, 2011: 13).

3.2. Operasional Variabel

Operasional variabel dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh pengukuran variabel-variabel penelitian. Dalam penelitian ini penulis mengemukakan dua variabel yang akan diteliti, yaitu Variabel Dependen (Terikat) dan Variabel Independen (Bebas).

3.2.1. Variabel Dependen

Variabel dependen sering disebut sebagai *output*, kriteria, konsekuen. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2013: 39). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y).

Kepuasan Pelanggan (Y)

Westbrook dan Reilly, (1983) dalam (Tjiptono, 2014: 353) kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan. Respon emosional dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi (atau keyakinan) terhadap obyek, tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai (atau kebutuhan, keinginan dan hasrat) individual.

Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Yuliarmi dan Riyasa (2007) dalam (Januar, 2016: 271) adalah :

1. Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan.
2. Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis
3. Tidak ada pengaduan atau komplain yang dilayangkan.

3.2.2. Variabel Independen

Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, *predictor*, *antecedent* atau variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel

dependen (terikat) (Sugiyono, 2013: 39). Variabel independen dalam penelitian ini adalah *responsiveness* (X_1) dan harga (X_2).

1. *Responsiveness* (X_1)

Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, (Parasuraman, et al., 1985) dalam (Tjiptono, 2008: 26).

Indikator *Responsiveness* menurut (Tjiptono, 2012: 200) yaitu.

- 1) Pelayanan yang cepat
- 2) Penyampaian informasi
- 3) Pemahaman terhadap pelanggan
- 4) Cara komunikasi

2. Harga (X_2)

Harga merupakan jumlah uang yang diperlukan sebagai penukar berbagai kombinasi produk dan jasa, dengan demikian maka suatu harga haruslah dihubungkan dengan bermacam-macam barang dan/atau pelayanan, yang akhirnya akan sama dengan sesuatu yaitu produk dan jasa, hal ini seperti yang dikemukakan oleh, (E. Jerome MC. Carhty) dalam (Laksana, 2008: 105).

Indikator harga menurut Stanton dalam (Ofela, 2016: 3) ada empat indikator yang mencirikan harga yaitu.

- 1) Keterjangkauan harga
- 2) Kesesuaian harga dengan kualitas produk
- 3) Daya saing harga
- 4) Kesesuaian harga dengan manfaat

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	No/ Kode kuesioner	Skala
Kepuasan Pelanggan (Y)	kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli, gerai ritel, atau bahkan pola perilaku (seperti perilaku berbelanja dan perilaku pembeli), serta pasar secara keseluruhan, Westbrook dan Reilly, (1983) dalam (Tjiptono, 2014, : 353)	1.Kesesuaian kualitas pelayanan dengan tingkat harapan.	Y _{.1}	Likert
		2.Tingkat kepuasan apabila dibandingkan dengan yang sejenis	Y _{.2}	
		3.Tidak ada pengaduan atau komplain yang dilayangkan	Y _{.3}	
Responsiveness (X ₁)	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, (Parasuraman, et al., 1985) dalam (Tjiptono, 2008, : 26)	1.Pelayanan yang cepat	X _{1.1}	Likert
		2.Penyampaian informasi	X _{1.2}	
		3.Pemahaman terhadap pelanggan	X _{1.3}	
		4. Cara komunikasi	X _{1.4}	
Harga (X ₂)	Harga merupakan jumlah uang yang diperlukan sebagai penukar berbagai kombinasi produk dan jasa, dengan demikian maka suatu harga haruslah dihubungkan dengan bermacam-macam barang dan/atau pelayanan, yang akhirnya akan sama dengan sesuatu yaitu produk dan jasa, hal ini seperti yang dikemukakan oleh, (E. Jerome MC. Carhty) dalam (Laksana, 2008, : 105)	1.Keterjangkauan harga	X _{2.1}	Likert
		2.Kesesuaian harga dengan kualitas produk	X _{2.2}	
		3. Daya saing harga	X _{2.3}	
		4.Kesesuaian harga dengan manfaat	X _{2.4}	

Sumber: Peneliti, 2017

3.3. Populasi Dan Sampel

3.3.1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2013: 80), populasi adalah sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT Pelayaran Nasional Samudra Tujuh dari bulan Desember 2017 sampai Januari 2018 berjumlah 230 orang pelanggan.

3.3.2. Sampel

Menurut (Sugiyono, 2013: 81), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik pengambilan acak sederhana (*Simple Random Sampling*). Penarikan sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Rumus 3.1 Slovin

Sumber: (Sugiyono, 2013: 81)

Keterangan:

n = Jumlah elemen/anggota sampel

N = Jumlah elemen/anggota populasi

E = Error level (tingkat kesalahan) (catatan: umumnya digunakan 1% atau 0,01, 5% atau 0,05, dan 10% atau 0,10 (*catatan dapat dipilih oleh peneliti*)).

Sehingga sampel dapat dihitung dengan cara:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \\
 n &= \frac{230}{1 + 230 (5\%)^2} \\
 n &= \frac{230}{1 + 230 (0,05)^2} \\
 n &= \frac{230}{1 + 0,575} \\
 n &= \frac{230}{1,575} \\
 n &= 146,03
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan, maka jumlah sampel diperoleh 146,03 dibulatkan menjadi 146 responden. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah 146 responden atau ($n = 146$).

3.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

3.4.1. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu.

1. Sumber data primer

Data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti (Sanusi, 2011: 104). Data primer dalam penelitian ini yaitu dengan

membuat daftar pertanyaan atau pernyataan dalam bentuk angket (kuesioner) yang ditujukan kepada pelanggan dengan menggunakan skala likert dengan bentuk *checklist*. Skala likert adalah skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespon pernyataan berkaitan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur (Sanusi, 2011: 59).

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa kata-kata. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberikan skor (Sugiyono, 2013: 93) antara lain.

Tabel 3.2 Skala Likert

Pernyataan	Bobot
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: (Sugiyono, 2013: 94)

2. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain (Sanusi, 2011: 104). Data sekunder yang digunakan didalam penelitian

ini adalah pengumpulan data dari perusahaan serta teori-teori yang diperoleh dari buku-buku dan jurnal.

3.4.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah berupa daftar pertanyaan atau pernyataan (kuesioner) yakni dengan menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan (kuesioner) tersebut kepada para pelanggan pada PT Pelayaran Nasional Samudra Tujuh. Kuesioner dirancang dengan pertanyaan yang mudah dipahami dengan menggunakan kata-kata sederhana dan disamping itu, pertanyaan dibuat tertutup dan jawaban dibatasi sehingga responden hanya menjawab sesuai dengan intruksi yang ada. Jawaban akan dikonversikan dengan angka sehingga mudah untuk dilakukan perhitungan.

3.5. Metode Analisis Data

Teknik analisis data adalah mendeskripsikan teknik analisis apa yang akan digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan, termasuk pengujiannya (Sanusi, 2011: 115).

Dalam penelitian ini, teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis kuantitatif deskriptif yang akan mencari pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif ini menggunakan statistik deskriptif.

3.5.1. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sanusi, 2011: 115).

Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan berdasarkan uraian hasil jawaban dari kuesioner yang telah dibagikan kepada pelanggan PT Pelayaran Nasional Samudra Tujuh, yang hasilnya akan diolah dengan statistik deskriptif untuk mengeksplere data responden.

Kriteria analisis deskriptif dapat dilihat pada tabel berikut (Muhidin & Abdurahman, 2007: 146).

Tabel 3.3 Kriteria Analisis Deskriptif

Rentangan Kategori Skor	Penafsiran
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Baik/Sangat Rendah
1,80 – 2,59	Tidak Baik/Rendah
2,60 – 3,39	Cukup/Sedang
3,40 – 4,19	Baik/Tinggi
4,20 – 5,00	Sangat Baik/Sangat Tinggi

Sumber: (Muhidin & Abdurahman, 2007: 146)

3.5.2. Uji Kualitas Data

Pada proses pengolahan hasil data penelitian, maka perlu dilakukan pengujian kualitas data sebelum diolah dan dianalisa. Untuk keperluan penelitian ini maka peneliti menggunakan alat bantu SPSS versi 21 untuk mengukur dan memaknai apa yang akan diteliti. Uji kualitas data dibagi menjadi dua yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, sebagai berikut.

1. Uji Validitas

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti (Sugiyono, 2013: 267). Dalam menentukan kelayakan atau tidaknya suatu item yang akan digunakan biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf 0.05. Artinya suatu item dianggap memiliki tingkat keberterimaan atau valid jika memiliki korelasi signifikan terhadap skor total item (Wibowo, 2012: 36). Menurut Azwar dalam (Wibowo, 2012: 36), jika suatu item memiliki nilai capaian koefisien korelasi minimal 0,3 dianggap valid. Maka seluruh item pernyataan dalam variabel produktivitas karyawan sudah valid karena memenuhi kriteria ini.

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikan 0,05. Kriteria diterima dan tidaknya suatu data valid atau tidak, jika (Wibowo, 2012: 37).

1. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (uji dua sisi dengan sig 0.050) 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 0.050) maka item-item pada pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsekuensi dan stabilitas data atau temuan (Sugiyono, 2013: 268). Metode uji reliabilitas yang paling sering digunakan untuk uji instrumen pengumpulan data yaitu metode *Cronbach's*

Alpha. Untuk mencari besaran angka reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dapat digunakan suatu rumus (Wibowo, 2012: 52) sebagai berikut.

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum x a_b^2}{a_1^2} \right] \quad \text{Rumus 3.2 Uji Reliabilitas}$$

Sumber: (Wibowo, 2012: 52)

Keterangan:

r = Reliabilitas instrumen

k = Jumlah butir pertanyaan

$\sum x a_b^2$ = Jumlah varian pada butir

a_1^2 = Varian total

Kriteria diterima dan tidaknya suatu data reliabel atau tidak, jika nilai alpha lebih besar dari pada nilai kritis *product moment*, atau nilai r tabel. Dapat pula dilihat dengan menggunakan nilai batasan penentu, misalnya 0,6. Dapat pula dilihat dengan cara membandingkan nilai dengan tabel kriteria indeks koefisien reabilitas berikut ini (Wibowo, 2012: 53).

Tabel 3.4 Indeks Koefisien Reliabilitas

No.	Nilai Interval	Kriteria
1	< 20	Sangat Rendah
2	0.20 - 0.399	Rendah
3	0.40 - 0.599	Cukup
4	0.60 - 0.799	Tinggi
5	0.80 - 1.00	Sangat Tinggi

Sumber: (Wibowo, 2012: 53)

3.5.3. Uji Asumsi Dasar

Uji asumsi dasar ini terdiri dari uji normalitas. Uji normalitas data ini dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal (Wibowo, 2012: 61). Nilai residu yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng.

Menurut (Wibowo, 2012: 62), uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan.

1. *Histogram Regression Residual*

Kurva yang dihasilkan oleh *histogram regression residual* dapat dilihat jika bentuk kurva menyerupai lonceng atau *bell shaped*, maka data yang diuji tersebut berdistribusi normal.

2. *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*

Pada diagram *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*, jika keberadaan titik-titik berada di sekitar garis, maka hal tersebut menunjukkan bahwa model berdistribusi normal.

3. *Kolmogorov-smirnov*

Nilai residual terstandarisasi memiliki sebaran data normal jika, nilai Kolmogorov-smirnov Z lebih kecil dari pada Z tabel; atau nilai Asymp. Sig (uji dua arah) lebih besar dari pada alpha (α).

3.5.4. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini untuk menguji hipotesis penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda yaitu melihat pengaruh *responsiveness* dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Uji asumsi klasik ini terdiri.

1. Uji Multikolinieritas

Wibowo, (2012: 87), menyatakan bahwa cara untuk mendeteksi gejala multikolinieritas adalah dengan menggunakan atau melihat tool uji yang disebut *variance inflation factor* (VIF). 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. Jika nilai VIF kurang dari 10, itu menunjukkan model tidak terdapat gejala multikolinieritas, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas.

2. Uji Heteroskedastisitas

Dalam (Wibowo, 2012: 37), 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.

Untuk menganalisis heteroskedastisitas digunakan uji *Regression Standardized Residual Scatterplot* dan Park Gleyser dengan cara mengorelasikan nilai absolute residualnya dengan masing-masing variabel

independen. Jika hasil nilai probabilitasnya memiliki nilai signifikansi $>$ nilai alpha-nya (0,05), maka model tidak mengalami heteroskedastisitas.

3.6. Pengujian Hipotesis

3.6.1. Rancangan Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan pernyataan sementara yang masih lemah kebenarannya, maka perlu diuji kebenarannya (Kuswanto, 2012: 74). Oleh karena itu perlu dilakukan pengujian hipotesis untuk menentukan apakah hipotesis tersebut didukung oleh fakta - fakta yang telah dikumpulkan dari penelitian ini. Pengujian hipotesis merupakan salah satu pengujian yang penting, karena melalui pengujian ini dapat diambil keputusannya jika hipotesis tersebut ditolak atau diterima.

Hipotesis dalam penelitian ini yaitu menyangkut variabel *Responsiveness* (X_1), Harga (X_2) dan variabel Kepuasan Pelanggan (Y). Dalam pembuktian hipotesis dapat dilakukan pengujian secara statistik, dimana pengujian hipotesis dilakukan dengan sebagai berikut.

3.6.2. Uji-t (Uji Parsial)

Nilai t tabel dapat diperoleh dari tabel distribusi t jika diketahui taraf signifikansi (α) dan derajat kebebasan (dk) atau dikenal dengan istilah degree of freedom (df). Bila kedua nilai t, t hitung dan t tabel sudah diketahui, maka keputusan untuk menerima atau menolak H_0 diperoleh dengan ketentuan sebagai berikut (Yudiatmaja, 2014: 5).

1. Jika t hitung $\leq$ t tabel maka H_0 diterima atau H_1/H_a ditolak.

2. Jika t hitung $>$ t tabel maka H_0 ditolak atau H_1/H_a diterima

3.6.3. Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk menguji variabel-variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Selain itu dengan uji F ini dapat diketahui pula apakah model regresi linier digunakan sudah tepat atau belum (Sugiyono, 2008: 257). Rumusnya adalah

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

Rumus 3.3 Uji-F

Sumber: (Sugiyono, 2008: 257)

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 pengujian.

1. Jika F hitung $>$ F tabel maka H_0 ditolak.
2. Jika F hitung $<$ F tabel maka H_0 diterima.

3.6.4. Analisis Regresi Linear Berganda

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 (Sanusi, 2011: 134).

Model analisis ini dengan alasan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikatnya yaitu antara *Responsiveness* (X1), Harga (X2), dan Kepuasan Pelanggan (Y). Dalam hal ini ada dua variabel bebas dan satu variabel terikat. Dengan demikian, regresi linear berganda dinyatakan dalam persamaan matematika sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Rumus 3.4 Regresi Linear Berganda

Sumber: Sanusi, 2011: 135

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

X₁ = *Responsiveness*

X₂ = Harga

a = Konstanta

b₁, b₂ = Koefisien regresi

e = Variabel pengganggu

3.6.5. Uji Koefisien Determinasi (R²)

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. Jadi koefisien angka yang ditunjukkan memperlihatkan sejauh mana model yang terbentuk dapat menjelaskan kondisi yang sebenarnya. Nilai koefisien determinasi adalah di antara nol dan satu. Jika koefisien determinasi (R²) = 1, artinya variabel-variabel independen memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk

memprediksi variasi variabel dependen. Jika koefisien determinasi (R^2) = 0, artinya variabel independen tidak mampu menjelaskan variasi-variasi dependen (Wibowo, 2012: 135).

3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.7.1. Lokasi

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti akan melakukan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam melakukan penelitian ini, penulis melakukan penelitian pada responden yang merupakan Pelanggan PT Pelayaran Nasional Samudra Tujuh, lokasi objek penelitian di PT Pelayaran Nasional Samudra Tujuh yang berlokasi komplek Citra Super Mall Blok B no 5-6 Harbour Bay Jalan Duyung-Batu Ampar. Untuk penyebaran kuesioner peneliti membagikannya di dalam ferry.

3.7.2. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian dilakukan kurang lebih hampir 4 bulan mulai bulan September 2017 hingga berakhirnya tugas dalam penulisan skripsi penelitian ini. Jadwal penelitian bisa dilihat menggunakan tabel sebagai berikut.

Tabel 3.5 Jadwal Penelitian

Kegiatan Penelitian	Sep-17				Okt 2017				Nov-17				Des 2017				Jan-18				Feb-18			
	Minggu Ke-				Minggu Ke-				Minggu Ke-				Minggu Ke-				Minggu Ke-				Minggu Ke-			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Perancangan			■	■	■	■																		
Studi Pustaka						■	■	■	■	■														
Bimbingan Penelitian			■	■	■	■	■	■	■	■			■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
Penyusunan Penelitian									■	■	■	■												
Penyebaran Kuesioner													■	■	■	■								
Analisa Hasil Kuesioner																	■	■	■	■				
Penyelesaian Skripsi																		■	■	■	■			

Sumber: Peneliti 2017