

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian dengan desain penelitian analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, (Sanusi, 2017 : 13) desain penelitian deskriptif adalah desain penelitian yang disusun dalam rangka memberikan gambaran secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek atau objek penelitian. Penelitian deskriptif berfokus pada penjelasan sistematis tentang fakta yang diperoleh saat penelitian dilakukan.

Menurut (sugiyono, 2012 : 7-8) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2. Operasional Variabel

Menurut (sugiyono, 2012 : 38) variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau obyek, yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan yang lain.

Operasional variabel merupakan proses melekatkan arti pada suatu variabel dengan cara menetapkan kegiatan atau tindakan yang perlu untuk mengukur

variabel tersebut. Sebagaimana judul penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu: variabel dependen (terikat) atau variabel independen (bebas) atau variabel yang mempengaruhi.

1. Variabel Terikat (*Dependent Variabel*)

Variabel terikat atau tergantung adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain (Sanusi, 2017 : 50). Variabel dependen disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen (sugiyono, 2012 : 39). Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang merupakan variabel terikat adalah kepuasan pelanggan (Y).

2. Variabel Bebas (*Independence Variabel*)

Variabel bebas adalah variabel yang memengaruhi variabel lain (Sanusi, 2017 : 50). Variabel independen sering disebut sebagai variabel stimulus, *predictor*, *antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) (sugiyono, 2012 : 39). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel bebas adalah Harga (X_1) dan Kualitas Pelayanan (X_2).

Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Harga (X1)	Harga adalah suatu nilai tukar yang bisa disamakan dengan uang atau barang lain untuk manfaat yang diperoleh dari suatu barang atau jasa bagi seseorang atau kelompok pada waktu tertentu dan tempat tertentu.	1. Keterjangkauan harga 2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk 3. Daya saing harga 4. Kesesuaian harga dengan manfaat	1. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 3. Netral 4. Setuju 5. Sangat setuju
Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.	1. <i>Reliability</i> 2. <i>Assurance</i> 3. <i>Tangible</i> 4. <i>Empathy</i> 5. <i>Responsiveness</i>	1. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 3. Netral 4. Setuju 5. Sangat setuju
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang dan kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki oleh konsumen	1. Kepuasan pelanggan keseluruhan 2. Minat pembelian ulang 3. Kesiediaan untuk merekomendasi	1. Sangat tidak setuju 2. Tidak setuju 3. Netral 4. Setuju 5. Sangat setuju

Sumber : Peneliti, 2018

3.3. Populasi & Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah seluruh elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan (Sanusi, 2017:87). Jadi, kumpulan elemen itu menunjukkan jumlah, sedangkan ciri-ciri tertentu menunjukkan karakteristik dari kumpulan itu. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 205 responden.

3.3.2. Sampel

Menurut (sugiyono, 2012 : 81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Sampel yang baik adalah sampel yang dapat mewakili karakteristik populasinya yang ditunjukkan oleh tingkat akurasi dan presisinya (Sanusi, 2017: 88).

Teknik pengambilan sampel (*sampling*) adalah cara peneliti untuk mengambil sampel atau contoh yang representatif dari populasi yang tersedia (Sanusi, 2017 : 88). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Purposive Sampling*. Menurut (Sanusi, 2017 : 95) *Purposive Sampling* adalah cara pengambilan sampel yang didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan terutama pertimbangan yang diberikan oleh sekelompok pakar atau *expert*.

Hal ini dilakukan karena peneliti memahami bahwa informasi yang dibutuhkan hanya dapat diperoleh dari satu kelompok sasaran saja yaitu, di PT Multi Harapan Bersama 136 responden.

Jumlah sampel ditentukan berdasarkan dengan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan yang ditoleransi 5%, yaitu:

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

Rumus 3. 1Slovin

Sumber: (Sanusi, 2017 : 101)

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

α = Toleransi ketidakteelitian (dalam persen)

Dengan menggunakan rumus diatas maka akan diperoleh jumlah sampel yaitu.

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

$$n = \frac{205}{1 + 205 (5\%)^2}$$

$$n = \frac{205}{1 + 205 (0.05)^2}$$

$$n = \frac{205}{1 + 205 (0.0025)}$$

$$n = \frac{205}{1 + 0.5125}$$

$$n = \frac{205}{1.5125} = 136$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka sampel dalam penelitian ini sebanyak 136 orang responden pelanggan PT Multi Harapan Bersama yang mewakili populasi.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Menurut (sugiyono, 2012 : 137) teknik pengumpulan data dilihat dari segi cara, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan wawancara, kuesioner (angket), observasi, dan gabungan ketiganya. Dalam penelitian ini metode yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu kuesioner atau angket. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner. Menurut (sugiyono, 2012 : 142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data

yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian antara lain terdiri dari data primer dan data sekunder, definisi dari data primer dan sekunder, yaitu sebagai berikut.

1. Data Primer

Data primer biasanya didapat dari subjek penelitian dengan cara melakukan pengamatan, percobaan atau interview/wawancara (Sujarweni & Endrayanto, 2012 : 21). Cara untuk mendapatkan data primer biasanya melalui observasi/pengamatan langsung, subjek diberi lembar yang berisi pertanyaan untuk diisi, pertanyaan yang ditunjukkan untuk responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung diperoleh dari sumber pertama dan telah tersusun dalam bentuk dokumen tertulis. Data sekunder dapat diperoleh dari buku cetak, BPS (Sujarweni & Endrayanto, 2012 : 21).

3.5. Skala Pengukuran Data

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Menurut (Sanusi, 2017 : 59) skala likert adalah skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespons pernyataan berkaitan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur. Dalam hal ini, responden diminta untuk menyatakan setuju atau tidak terhadap setiap pernyataan. Skala lazim menggunakan lima titik dengan label netral pada posisi tengah (ketiga).

Tabel 3. 2 Skala likert

No	Jawaban	Kode	Skor
1	Sangat setuju	ST	5
2	Setuju	S	4
3	Ragu-ragu	RG	3
4	Tidak setuju	TS	2
5	Sangat tidak setuju	STS	1

Sumber: (sugiyono, 2012 : 94)

3.6. Metode Analisis Data

Menurut (Sanusi, 2017 : 115) teknik analisis data adalah mendeskripsikan teknik analisis apa yang akan digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan, termasuk pengujiannya. Hasil data yang untuk melengkapi analisis data kuantitatif dengan menggunakan alat hitung SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 21 untuk menggambarkan pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Adapun beberapa pengujian yang akan di lakukan untuk mengetahui penelitian ini diantaranya sebagai berikut.

3.6.1. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sanusi, 2017 : 115). Penelitian yang dilakukan pada populasi jelas akan menggunakan statistik deskriptif dalam analisisnya.

Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan berdasarkan uraian hasil jawaban dari kuesioner yang telah dibagi kepada para pelanggan PT Multi

Harapan Bersama di Kota Batam, yang hasilnya akan diolah dengan statistik deskriptif yaitu menghitung karakteristik responden dan hasil analisis.

Penjelasan responden dan gambaran deskriptif tentang variabel dalam penelitian ini perlu dianalisis dengan kriteria yang ada. Kriteria dalam analisis deskriptif dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. 3 Kriteria Analisis Deskriptif

Skala Kategori	Nilai Tafsir
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, 2010: 146)

3.6.2. Uji Kualitas Instrumen

Menurut (Wibowo, 2012 : 34) pada prinsipnya tujuan penelitian adalah ingin mengetahui, menganalisis atau mensintesis suatu fenomena yang ada disekitar peneliti. Di dalamnya peneliti ingin mengungkapkan aspek-aspek, atribut atau variabel-variabel yang ingin diteliti. Untuk keperluan ini maka peneliti membutuhkan alat ukur atau skala atau seperangkat alat uji untuk mengukur dan memaknai apa yang akan diteliti.

Jika suatu penelitian diungkapkan dengan menggunakan alat ukur yang tidak semestinya dan tidak dapat diandalkan sebagai alat ukur, hal ini akan dapat mengarahkan pada pengambilan kesimpulan yang salah. Akibat dari pengambilan kesimpulan yang salah ini maka dapat berakibat buruk dalam pengambilan keputusan terhadap suatu masalah yang sedang dihadapi. Kesimpulan yang salah

dapat menyesatkan dan pada akhirnya akan dapat membawa hal buruk bagi pengguna informasi tersebut.

Dalam mengatasi hal tersebut, maka diperlukan dua macam pengujian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian sejauh mana suatu alat ukur itu dapat mengukur apa yang ingin diukur. Sedangkan pengujian reliabilitas merupakan pengujian yang menyangkut pada ketepatan alat ukur itu sendiri.

3.6.2.1. Uji Validitas

Beberapa ahli memberikan pengertian validitas yang hampir mirip antara satu dengan yang lain, yang intinya hampir sama yaitu uji yang dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur itu mampu mengukur apa yang ingin diukur.

Dari uji ini dapat diketahui apakah item-item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner dapat digunakan untuk mengukur keadaan responden yang sebenarnya dan menyempurnakan kuesioner tersebut. Validitas menunjukkan sejauh mana perbedaan yang didapatkan melalui alat pengukur mencerminkan perbedaan yang sesungguhnya di antara responden yang diteliti.

Pengujian untuk membuktikan valid atau tidaknya item-item kuesioner dapat dilakukan dengan melihat angka koefisien korelasi *Pearson Product Moment*. Koefisien korelasi tersebut adalah angka yang menyatakan hubungan antara skor pertanyaan dengan skor total (*item-total correlation*).

Menurut (Wibowo, 2012 : 35), mengemukakan valid tidaknya alat ukur bergantung pada mampu tidaknya alat pengukur tersebut memperoleh tujuan yang hendak diukur. Suatu alat pengukur dikatakan valid bukan hanya mampu

menyiratkan data dengan akurat namun juga harus mampu memberikan gambaran yang cermat dan tepat mengenai data tersebut.

Dalam menentukan kelayakan dan tidaknya suatu item yang akan digunakan biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf 0,05 (Wibowo, 2012 : 36). Artinya suatu item dianggap memiliki tingkat keberterimaan atau valid jika memiliki korelasi signifikan terhadap skor total item. Jika suatu item memiliki nilai capaian koefisien korelasi minimal 0,30 dianggap memiliki daya pembeda yang cukup memuaskan atau dianggap valid.

Besaran nilai koefisien Korelasi Product Moment dapat diperoleh dengan rumus:

$$r_{ix} = \frac{n \sum ix - (\sum i)(\sum x)}{\sqrt{[n \sum i^2 - (\sum i)^2][n \sum x^2 - (\sum x)^2]}}$$

Rumus 3. 2 Uji Validitas

Sumber: (Wibowo, 2012 : 37)

Keterangan:

R_{ix} = Koefisien korelasi

i = Skor item

x = Skor total dari x

n = Jumlah banyaknya subjek

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 valid atau tidak, jika :

1. Jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$ (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 $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (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.

3.6.2.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih (Wibowo, 2012: 52). Uji ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsistensi alat ukur. Metode uji realibilitas yang paling sering digunakan dan begitu umum untuk uji instrumen pengumpulan data yaitu metode *Cronbach's Alpha*.

Metode ini sangat populer dan *commonly* digunakan pada uji yang berbentuk skala likert (*scoring scale*), misalnya pengukuran dengan skala 1-5, 1-7. Uji ini dengan menghitung koefisien *alpha*. Data dikatakan reliabel apabila $r \text{ alpha}$ positif dan $r \text{ alpha} > r \text{ tabel}$ $df = (\alpha, n-2)$.

Menurut (Wibowo, 2012: 52) untuk mencari besaran angka reliabilitas dengan menggunakan metode *Conbrach Alpha* dapat digunakan suatu rumus sebagai berikut:

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

Rumus 3. 3 *Conbrach Alpha*

Sumber:(Wibowo, 2012: 52)

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrument

k = jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian pada butir

σ_1^2 = varian total

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0.05 (SPSS akan secara *default* menggunakan nilai ini). Kriteria diterima atau tidaknya suatu data reliabel atau tidak jika, nilai *alpha* lebih besar dari pada nilai kritis *product moment*, atau *r* tabel. Dapat pula dilihat dengan menggunakan nilai batasan tertentu, misalnya 0,6. Nilai yang kurang dari 0,6 dianggap memiliki reliabilitas yang kurang, sedangkan nilai 0,7 dapat diterima dan 0,8 dianggap baik (Wibowo, 2012 : 53).

Tabel 3. 4Indeks Koefisien Reliabilitas

Nilai Interval	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)

3.6.3. Uji Asumsi Klasik

3.6.3.1. Uji Normalitas

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

3.6.3.2. Uji Multikolinearitas

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 (Wibowo, 2012 : 87). 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 alat uji yang disebut *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai kurang dari 10, itu menunjukkan model tidak terdapat gejala multikolinearitas, artinya tidak terdapat hubungan antar variabel bebas.

3.6.3.3. Uji Heteroskedastisitas

Suatu model dikatakan memiliki masalah 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. Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas akan digunakan uji 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 (Wibowo, 2012 : 93).

Terjadi atau tidak terjadinya heteroskedastisitas juga dapat dilihat pada scatterplot output pengolahan data. Syarat suatu data menunjukkan bahwa *scatter plot* berdistribusi normal adalah pada grafik *scatterplot* tersebut titik-titik harus menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y dan tidak membentuk pola tertentu yang jelas.

3.6.4. Uji Pengaruh

3.6.4.1. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut (Wibowo, 2012 : 135) 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. 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 diterangkan oleh X (variabel bebas). Uji R ini untuk melihat kemampuan variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen. Nilai R^2 mempunyai jarak antara 0 (nol) mencapai 1 (satu). Tampilan di program SPSS menunjukkan dengan melihat besarnya *Adjusted R2* pada tampilan *model summary*.

3.6.4.2. Regresi Linear Berganda

Model regresi berganda menyatakan suatu bentuk hubungan linear antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependennya. 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). Regresi linier berganda di notasi sebagai berikut:

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

Rumus 3. 4 Regresi Linear Berganda

Sumber:(Wibowo, 2012 : 127)

Keterangan:

Y' = variabel dependen (variabel respons)

a = nilai konstanta

b = nilai koefisien regresi

x_1 = variabel independen pertama

x_2 = variabel independen kedua

x_n = variabel independen ke – n

3.6.5. Uji Hipotesis

3.6.5.1. Uji T (secara parsial)

Uji statistik T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen, Rumus T hitung adalah :

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

Rumus 3. 5T hitung

Sumber:(Sanusi, 2017: 123)

Keterangan :

T= Nilai T

R= Koefisien korelasi

R^2 = Koefisien determinasi

n= Banyaknya sampel

Nilai t hitung ini akan dibandingkan dengan nilai t tabel dengan taraf kesalahan tertentu.

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 lebih dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel indenpenden tidak berpengaruh pada variabel dependen.

3.6.5.2. Uji F (Secara simultan)

Uji F dilakukan untuk melihat apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen, Rumus F hitung adalah :

$$F = \frac{(ry_{12})^2}{1-(ry_{12})^2} \left[\frac{n-k-1}{k} \right]$$

Rumus 3. 6 F hitung

Sumber:(Sanusi, 2017 : 126)

Keterangan:

F= Nilai F

R²= Koefisien determinasi

K= Banyaknya variabel bebas

n= Banyaknya sampel

Kriteria penilaian uji F dengan membandingkan F tabel:

1. Jika Fhitung > Ftabel dengan nilai signifikan kurang dari 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima.
2. Jika Fhitung < Ftabel dengan nilai signifikan lebih dari 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak.

3.7. Lokasi dan jadwal penelitian

3.7.1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang menjadi objek penelitian penulis adalah PT Multi Harapan Bersam di Kota Batam yang berada di Seraya, Komp. Citra Buana Industrial Park 1 Blok N No.1. Adapun kuesioner yang diberikan adalah tentang pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT Multi Harapan Bersama.

3.7.2. Jadwal Penelitian

Tabel 3. 5 Jadwal Penelitian

Keterangan	September				Oktober				November				Desember				Januari			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pengajuan Judul																				
BAB I																				
BAB II																				
BAB III																				
Kuesioner																				
Mengolah Data																				
BAB IV																				
BAB V																				
Daftar Pustaka																				
Daftar Isi																				
Abstrak																				
Penyerahan Hasil Penelitian																				

Sumber: Peneliti, 2018