

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Sebelum penelitian terlaksana terlebih dahulu dilakukan perencanaan agar pelaksanaan penelitian sesuai dengan yang diharapkan. Menurut (nazir, 2011:84) desain penelitian merupakan suatu proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Dengan demikian desain penelitian dapat diartikan sebagai rencana struktur dan strategi. Sebagai rencana dan struktur desain penelitian ini merupakan perencanaan penelitian, yaitu penjelasan secara rinci tentang keseluruhan rencana penelitian mulai dari perumusan masalah, tujuan gambaran, hubungan antar variabel, perumusan hepotesis sampai rancangan analisis data, yang dituangkan secara tertulis kedalam bentuk usulan atau proposal penelitian.

Berdasarkan tujuannya, desain penelitian yang akan digunakan adalah hubungan kausal karena akan menyelidiki atau membuktikan hubungan sebab akibat atau hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi dari variabel-variabel yang diteliti.

3.2 Operasional Variabel

Operasional variabel dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh pengukuran variabel-variabel penelitian. Menurut (Sugiyono, 2012:38) menyimpulkan bahwa variabel penelitian adalah suatu yang berbentuk apa saja

yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut dan ditarik kesimpulan.

3.2.1 Variabel Bebas (*Variable Independent*)

Menurut (Sugiyono, 2012:39) Variabel independen sering disebut sebagai variabel *stimultan*, *predicator*, *antecedent*. Sering disebut sebagai variabel bebas, yaitu variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat).

Variabel independen dalam penelitian ini meliputi citra merek sebagai (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2).

1. Citra Merek merupakan persepsi dan keyakinan yang dilakukan oleh konsumen, seperti tercermin dalam asosiasi yang terjadi dalam memori konsumen (Kotler & Keller, 2009:18). Indikatornya adalah sebagai berikut:
 - a. Citra pemakai
 - b. Citra pembuat
 - c. Citra produk
2. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan (Ellitan & Anatan, 2009:117). Indikatornya adalah sebagai berikut:
 - a. Bukti fisik (*tangibles*)
 - b. Keandalan (*reliability*)
 - c. Ketanggapan (*responsiveness*)
 - d. Jaminan dan kepastian (*assurance*)
 - e. Empati (*empathy*)

3.2.2 Variabel Terikat (*Variable Dependent*)

Menurut (Sugiyono, 2012:39) Variabel devenden sering disebut sebagai variabel *output*, *kreteria*, *konsekuen*. Sering disebut sebagai variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Variabel terikat dalam penelitian ini meliputi kepuasan nasabah sebagai variabel (Y). Menurut Kotler dalam (Wahjono, 2010:18) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Indikatornya adalah sebagai berikut:

- a. Perasaan puas
- b. Selalu membeli produk
- c. Akan merekomendasikan kepada orang lain
- d. Terpenuhi harapan pelanggan setelah membeli produk

Secara keseluruhan variabel, definisi variabel, indikator variabel dan skala pengukuran data akan disajikan pada tabel 3.1. berikut

Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian

Variabel penelitian	Devinisi	Indikator	Skala
Citra merek (X1)	Citra Merek merupakan persepsi dan keyakinan yang dilakukan oleh konsumen, seperti tercermin dalam asosiasi yang terjadi dalam memori konsumen (Kotler & Keller, 2009:18).	<ul style="list-style-type: none"> a. Citra pemakai b. Citra pembuat c. Citra produk 	Likert
Kualitas Pelayanan (X2)	Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan (Ellitan & Anatan, 2009:117).	<ul style="list-style-type: none"> a. Bukti fisik (tangibles) b. Keandalan (reliability) c. Ketanggapan (responsiveness) d. Jaminan dan kepastian (assurance) e. Empati (empathy) 	likert
Kepuasan nasabah (Y)	Kotler dalam (Wahjono, 2010:18) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.	<ul style="list-style-type: none"> a. Perasaan puas b. Selalu memberi produk c. Akan merekomendasikan kepada orang lain d. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah memberi produk 	Likert

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2015:119) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah PT Pegadaian (Persero) yang masih menggunakan produk pegadaian dari tahun 2014 - 2017 sebanyak 4434 orang dibagi dengan selama 4 tahun terakhir dengan jumlah 1108 responden.

3.3.2 Sampel

Menurut (Sugiyono, 2012:81-82) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dengan banyaknya populasi tersebut penulis menggunakan teknik *probability sampling* dengan menggunakan *simple random sampling*. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Metode pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 5% (0,05), sehingga sampel dapat dihitung dengan cara sebagai berikut:

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

Rumus 3.1 Rumus Slovin

Keterangan:

n : Jumlah elemen atau anggota sampel

N : Jumlah elemen atau anggota populasi

e : error elemen (tingkat kesalahan)

Perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{1108}{1 + 1108 \cdot 0,05^2}$$

$$= 293.89 \text{ (dibulatkan menjadi 294)}$$

Sehingga jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 294 responden.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah data sekunder dan primer. Dimana selain data-data yang didapat dari perusahaan tempat penelitian peneliti juga mencari data-data dari luar perusahaan yang terkait dengan judul penelitian yang penulis lakukan.

1. Data Primer

Menurut (Sanusi, 2011:104) data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti. Data primer memiliki kelebihan dibanding data sekunder, yaitu:

- a. Peneliti dapat menekan kontrol kualitas data tersebut.

- b. Peneliti dapat mengatasi kesejangan waktu antara saat dibutuhkan data itu dengan yang tersedia.
- c. Peneliti lebih leluasa dalam menghubungkan masalah penelitiannya dengan kemungkinan ketersediaan data dilapangan.

2. Data Sekunder

Menurut (Sanusi, 2011:104) data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain. Terkait dengan data sekunder, peneliti tinggal memanfaatkan data tersebut menurut kebutuhannya. Data sekunder lain tersedia di instansi dimana penelitian dilakukan juga tersedia diluar instansi atau lokasi penelitian.

3.4.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Menurut (Sugiyono, 2012:137) wawancara digunakan teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

2. Kuesioner

Menurut (Sugiyono, 2012:142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

3. Studi Pustaka

Penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data sekunder dengan menggunakan *literature* (kepustakaan), baik berupa catatan, buku, maupun laporan hasil penelitian peneliti terdahulu. Peneliti menggunakan teknik ini untuk mendapatkan data pustakan dan data-data nasabah pegadaian.

3.5 Metode Analisis Data

Apabila data sudah terkumpul, selanjutnya peneliti akan menganalisa data untuk mengetahui kebenaran dari hipotesis untuk menarik kesimpulan. Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Skala pengukuran yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah Skala Likert dengan kategori sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala Likert

No	Kode	Keterangan
5	SS	(Sangat Setuju)
4	S	(Setuju)
3	R	(Ragu-ragu)
2	TS	(Tidak Setuju)
1	STS	(Sangat Tidak Setuju)

Sumber :Sugiyono (2012:93)

3.5.1 Analisis Deskriptif

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

Analisis deskriptif pada penelitian ini digunakan dengan menyusun tabel frekuensi distribusi untuk mengetahui apakah tingkat perolehan skor variabel penelitian masuk dalam kategori: sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju dan sangat setuju.

3.5.2 Uji Kualitas Data

Dalam penelitian ini peneliti akan mengukur dan menggunakan instrument kuesioner untuk pengujian kualitas data yang diperoleh. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah instrumen yang digunakan valid atau reliabel, karena kebenaran data yang diperoleh sangat menentukan kualitas hasil penelitian. Pengujian validitas dan reliabilitas adalah sebagai berikut:

3.5.2.1 Uji Validitas

Sebelum data kuesioner diberikan kepada responden, maka dilakukan pengujian validitas dan reabilitas. Menurut (Wibowo, 2012:35) Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur itu mampu mengukur apa yang ingin diukur. Dari uji validitas kita dapat mengetahui apakah item-item

pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner dapat digunakan untuk mengukur keadaan responden yang sebenarnya dan menyempurnakan kuesioner tersebut.

Dalam penelitian ini instrument pengumpulan data berupa uji validitas dengan menggunakan pengujian yang paling umum yaitu menggunakan korelasi Bivariate pearson (*Pearson Product Moment*).

Rumus yang digunakan koefisien Korelasi *Product Moment* :

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

Rumus 3.2 Nilai Koefisien

Keterangan :

- r_{ix} : Koefisien korelasi
 i : Skor item
 x : Skor total dari X
 n : Jumlah banyaknya subyek

Nilai uji akan dibuktikan dengan menggunakan dua sisi pada taraf signifikansi 0,05 (SPSS akan secara default menggunakan nilai ini). Kriteria diterima dan tidaknya suatu data valid atau tidak, jika:

1. Jika r hitung $>$ r tabel maka item-item pada pertanyaan dinyatakan korelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan valid.
2. Jika r hitung $<$ r tabel maka item-item pertanyaan dinyatakan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total item tersebut, maka item dinyatakan tidak valid.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Menurut (Wibowo, 2012:52-53) uji reliabilitas dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih. Uji ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsistensi alat ukur.

Untuk mencari besaran angka reabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

Rumus 3.3 Uji Reliabilitas

Keterangan :

r_{11} : Reabilitas instrument

k : Jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$: Jumlah varian pada butir

σ_1^2 : Varian total

Beberapa peneliti berpengalaman merekomendasikan dengan cara membandingkan nilai dengan tabel kriteria indeks koefisien reliabilitas, berikut:

Tabel 3.3 Indeks Koefisien Reliabilitas

No	Nilai Interval	Kriteria
1	< 0,20	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 Klasik

Dalam penelitian ini untuk mengelola data dari hasil penelitian dengan menggunakan analisis inferensial (kuantitatif). Dimana dalam analisis tersebut menggunakan SPSS versi 20. Analisis data dilakukan dengan bantuan metode regresi linear berganda, tetapi sebelum melakukan analisis regresi linear berganda uji asumsi klasik yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

3.5.3.1 Uji Normalitas

Menurut (Wibowo, 2012:61) uji normalitas digunakan untuk 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 (*bell shaped curve*).

Bagi peneliti yang perlu diperhatikan adalah bahwa uji ini dilakukan jika data memiliki skala ordinal, interval maupun rasio dan menggunakan metode parametrik dalam analisisnya. Jika data tidak berdistribusi normal dan jumlah sampel kecil kemudian jenis data nominal atau ordinal maka metode analisis yang paling sesuai adalah non-parametrik (Wibowo, 2012:62).

3.5.3.2 Uji Kolmogorov-Smirnov

Menurut (Wibowo, 2012:72) data yang diuji dalam uji normalitas akan dibuktikan normalitasnya dengan menggunakan uji Kolmogorov-smirnov. Tingkat signifikansinya adalah lebih besar dari 0,05.

3.5.3.3 Uji Multikolinieritas

Menurut (Wibowo, 2012:87) gejala multikolinieritas dapat diketahui melalui 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) < 10 .

Metode lain yang digunakan adalah dengan mengorelasikan antar variabel bebasnya, bila nilai koefisien korelasi antar variabel bebasnya tidak lebih besar dari 0,5 maka dapat ditarik kesimpulan model pemasaran tersebut tidak mengandung multikolinieritas.

3.5.3.4 Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Wibowo, 2012:93) suatu model dikatakan memiliki problem heteroskedastisitas itu berarti ada atau terdapat varian variabel dalam model yang tidak sama. Uji heteroskedastisitas diperlukan untuk menguji atau tidaknyagejala. Untuk melakukan uji tersebut ada beberapa metode yang dapat digunakan, misalnya metode *Barlet* dan *Rank Spearman* atau Uji *Spearman's rho*, metode grafik *Park Gleyser*.

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut (Wibowo, 2012:126) model regresi linear berganda dengan sendirinya menyatakan suatu bentuk hubungan linear antara dua atau lebih variabel indenpenden 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 mempengaruhi nilai estimasi atau prediksi nilai dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependennya jika suatu kondisi terjadi. Kondisi tersebut adalah naik atau turunnya nilai masing-masing variabel independen itu sendiri yang disajikan dalam model regresi.

Rumus regresi linear berganda dinotasikan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + \dots + b_n$$

Rumus 3.4 Regresi Linear Berganda

Keterangan:

Y : Variabel Dependen

a : Nilai Konstanta

b : Nilai Koefisien Regresi

x1 : Variabel Independen pertama

x2 : Variabel Independen ke dua

xn : Variabel independen ke-n

3.5.4.2 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.

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$R^2 = \frac{(ryx_1)^2 + (ryx_2)^2 - 2(ryx_1)(ryx_2)(rx_1x_2)}{1 - (rx_1x_2)^2}$$

Rumus 3.5 Koefisien Determinasi
(R²)

Keterangan:

R² : Koefisien Determinasi

ryx₁ : Kerelasi variabel X1 dengan Y

ryx₂ : Korelasi variabel X2 dengan Y

rx_{1x2} : korelasi variabel X1 dengan X2

3.5.5 Uji Hipotesis

Menurut (agung edy wibowo, 2012:123) hipotesis adalah pernyataan suatu hal yang harus diuji kebenarannya, hipotesis dapat dimunculkan untuk menduga suatu kejadian tertentu dalam suatu bentuk persoalan yang dianalisis dengan menggunakan analisis regresi. Pernyataan hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H₁ : Citra merek berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero)

H₂ : Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero)

H₃ : Citra merek dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah PT pegadaian (Persero)

3.5.5.1 Uji T

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y) (Priyatno, 2008:83).

Rumus t hitung pada analisis regresi adalah:

$$T \text{ hitung} = \frac{b_i}{sb_i}$$

Rumus 3.6 Uji T

Keterangan:

B_i = Koefisien regresi variabel i

Sb_i = Standar error variabel i

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Adapun tahap-tahap untuk melakukan uji F adalah sebagai berikut: (Priyatno, 2008:85)

1. Menentukan Hipotesis

Ho: Tidak ada pengaruh antara budaya organisasi, kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan secara parsial.

Ha: Ada pengaruh antara budaya organisasi, kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan secara parsial.

Tingkat signifikan menggunakan 0,05 ($\alpha = 5\%$)

2. Menentukan t hitung

3. Menentukan t tabel

Tabel distribusi t dicari pada $\alpha = 5\% : 2=2,5\%$ (uji 2 sisi) dengan derajat kebebasan ($df = n - k - 1$) n adalah kasus dan k adalah jumlah variabel independen.

4. Kriteria pengujian

Ho diterima, Ha ditolak jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan sig 0,05

Ho ditolak, Ha diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan sig 0,05

5. Membandingkan t hitung dengan t table

6. Menarik kesimpulan

3.5.5.2 Uji F

Uji f digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y) atau untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan untuk memprediksi variabel dependen atau tidak.

F hitung dapat dirumuskan sebagai berikut.

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

Rumus 3.7 Uji F

Keterangan :

R^2 = koefisien determinan

n = Jumlah data atau kasus

k = Jumlah variabel independen

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Priyatno, 2010: 51). Hasil uji F dapat dilihat pada *output ANOVA* dari hasil analisis regresi linear berganda diatas. Adapun tahap-tahap untuk melakukan uji F adalah sebagai berikut : (Priyatno, 2008:82)

3. Merumuskan Hipotesis

Ho: Tidak ada pengaruh budaya organisasi, kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan secara parsial.

Ha: Ada pengaruh Menentukan tingkat signifikan. Tingkat signifikan menggunakan $0,05(\alpha = 5\%)$.

4. Menentukan F hitung

5. Menentukan F tabel

Dengan menggunakan tingkat keyakinan 95%, $\alpha = 5\%$, df 1 (jumlah variabel-1) atau $3-1=2$, dan df 2 ($n-k-1$) (n adalah jumlah kasus dan k adalah jumlah variabel independen).

6. Kriteria pengujian

Ho diterima, Ha ditolak apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan sig $0,05$

Ho ditolak, Ha diterima apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan sig $0,05$

7. Membandingkan F hitung dengan F table

8. Menarik kesimpulan

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi atau tempat yang digunakan penelitian atau penyebaran kuesioner terhadap nasabah yang berada di Pegadaian (Persero) Batam dicabang Simpang Kara yang beralamat Perum. Goldenland Blok C No.2 Batam Center.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Rencana penelitian akan dilihat dalam jadwalnya sebagai berikut:

Tabel 3.4 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan Penelitian (2018)																	
		Mart		Aprl		Mei				Jun				Jul				Agst	
		3	4	1	2	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Pegajuan Judul	■	■																
2	Pengajuan Surat Penelitian			■	■														
3	Pengambilan Surat Balasan					■	■												
4	Penyebaran Kuesioner							■	■										
5	Pengumpulan Data									■	■	■	■	■					
6	Pengelolaan Data														■	■	■		
7	Bimbingan Skripsi	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
8	Penyelesaian Skripsi																	■	■
9	Pengumpulan Softcover																		■

Sumber : Peneliti 2018