

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Menurut Sanusi (2011: 13), desain penelitian adalah desain penelitian yang disusun dalam rangka memberikan gambaran secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek atau objek penelitian. Penulis mengambil metode atau jenis penelitian kuantitatif deskriptif yaitu menjelaskan dan mengolah suatu data yang telah dikumpulkan, sebagai bentuk skripsi penelitian ini, dengan jenis penelitian survei, dimana penulis akan menjelaskan tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Solnet Indonesia.

3.2 Operasional Variabel

Setiap konsep variabel yang digunakan dalam suatu penelitian harus memiliki definisi secara jelas, karena tanpa definisi yang jelas dapat menimbulkan pengertian berbeda. Pengertian operasional variabel dalam penelitian ini dapat diuraikan.

3.2.1 Variabel Dependen

Sering dikatakan pula sebagai variabel *output*, kriteria, dan konsekuen atau sering disebut pula variabel terikat. Menurut Sugiyono (2012: 39), variabel dependen

merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel dependen (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan. Menurut Handoko (2016: 5), adapun indikator untuk variabel kepuasan pelanggan sebagai berikut.

1. Kualitas Produk
2. Harga
3. *Service quality*
4. *Emotional factor*
5. Kemudahan

3.2.2 Variabel Independen

Variabel ini sering disebut juga sebagai variabel *stimulus, predictor, and ecedent* atau disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab timbulnya variabel dependen (terikat) Sugiyono (2012: 39). Variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Kualitas Pelayanan

Menurut Hardiyansyah (2011: 46), dalam penelitian ini menggunakan indikator yang mencirikan kualitas pelayanan yaitu:

- a. Kehandalan
- b. Keberwujudan
- c. Daya tanggap

- d. Jaminan
 - e. Empati
2. Harga

Indikator yang mencirikan kualitas pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu Kotler et al., (2012: 52):

- a. Kualitas produk
- b. Daftar harga
- c. Potongan harga khusus
- d. Harga yang di persepsikan

Tabel 3.1 Variabel Operasional

Variabel	Indikator	Definisi	Skala
Kualitas pelayanan (X ₁)	1. <i>Reliability</i> (kehandalan)	Dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya	Likert
	2. <i>Tangible</i> (berwujud)	Suatu service yang bisa dilihat, bisa dicium dan bisa dirabah	
	3. <i>Responsiveness</i> (ketanggapan)	Dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis	
	4. <i>Assurance</i> (jaminan)	Dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku <i>front-line</i> staf dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya	

	5. <i>Emphaty</i> (empati)	Dimensi ini memegang dipersepsi kurang penting dibandingkan dimensi reliability dan responsiveness di mata kebanyakan pelanggan	
Harga (X_2)	1. Kualitas produk	Harga dari suatu produk yang harus sesuai dengan kualitas produk yang didapatkan	Likert
	2. Daftar harga	Informasi mengenai harga produk yang ditawarkan agar konsumen mempertimbangkan untuk membeli	
	3. Potongan harga	Potongan harga khusus yang diberikan perusahaan kepada konsumen dalam event tertentu	
	4. Harga yang di persepsikan	Persepsi pelanggan terhadap harga yang diberikan perusahaan	
Kepuasan Pelanggan (Y)	1. Kualitas produk	Segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.	Likert
	2. Harga	Sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut	
	3. Kualitas <i>service</i>	Suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi	

		harapan	
	4. <i>Emotional factor</i>	Seberapa banyak sebuah produk atau layanan memberikan kebanggaan kepada konsumen yang menggunakannya	
	5. Kemudahan	Pelanggan akan semakin puas apabila relative mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan	

Sumber: Peneliti, 2017

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2012: 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 jumlah pelanggan tetap di PT Solnet Indonesia pada tahun 2017 adalah sebanyak 395 orang.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2012: 81), memberikan pengertian tentang sampel. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi. Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apabila yang

dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili). Adapun rumus penentuan sampel yang digunakan penulis berdasarkan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% Noor (2011: 158) sebagai berikut:

$$\eta = \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \quad \text{Rumus 3.1 Sampel Slovin}$$

Keterangan:

η = 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:

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

$$\eta = \frac{395}{1 + 395 (5\%)^2}$$

$$\eta = \frac{395}{1 + 395 (0,05)^2}$$

$$\eta = \frac{395}{1 + 0,9875}$$

$$n = \frac{395}{1,9875}$$

$$n = 198,74$$

Berdasarkan perhitungan, maka jumlah sampel diperoleh 198,74 dibulatkan menjadi 199 responden. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah 199 responden atau ($n = 199$)

3.3.2.1 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini populasi yang diteliti adalah seluruh jumlah responden tentang Kepuasan Pelanggan pada PT Solnet Indonesia. Sedangkan teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *simple random sampling* atau mengambil sampel secara acak dari populasi.

3.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Alat yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah berupa daftar pertanyaan atau pernyataan (kuesioner) yakni dengan menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan (kuesioner) tersebut kepada para responden.

3.4.1 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan dan disatukan secara langsung dari objek yang diteliti dan untuk kepentingan studi yang bersangkutan. Data primer dalam penelitian ini yaitu dengan membuat daftar pertanyaan dalam bentuk angket (kuesioner) yang ditujukan kepada responden dengan menggunakan skala likert dengan bentuk *checklist*. Menurut Sugiyono (2012: 93), skala likert yaitu jenis skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial yang sedang berlangsung.

Tabel 3.2 Skala *Likert*

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

Sumber : Sugiyono (2012)

2. Sumber Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang dikumpulkan dan disatukan oleh studi-studi sebelumnya atau yang diterbitkan oleh berbagai instansi lain. Data sekunder yang digunakan didalam penelitian ini adalah pengumpulan dari Studi Pustaka.

3.4.2 Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini alat yang digunakan untuk pengumpulan data adalah dengan menggunakan kuesioner. 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

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 merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat simpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono (2012: 147)).

Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan berdasarkan uraian hasil jawaban dari kuesioner yang telah dibagikan kepada pelanggan PT Solnet Indonesia, yang hasilnya akan diolah dengan statistik deskriptif untuk mengeksplorasi data responden. Menurut Wibowo (2012: 24) statistik deskriptif adalah statistik yang menjelaskan suatu data yang telah dikumpulkan dan diringkas pada aspek-aspek penting berkaitan dengan data tersebut.

3.5.2 Uji Kualitas Data

Sebelum menganalisis dan menginterpretasi terlebih dahulu harus dilakukan uji kualitas data yang terbagi menjadi 2 (dua) yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, sebagai berikut.

3.5.2.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrument. Suatu instrument yang valid mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya, instrument yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Menurut Wibowo (2012: 35) dalam menentukan kelayakan dan tidaknya suatu item yang akan digunakan biasanya dilakukan uji signifikan koefisien korelasi pada taraf 0,05 artinya suatu item dianggap memiliki tingkat keberterimaan atau valid jika memenuhi korelasi signifikan terhadap skor total item. Dalam uji validitas dapat digunakan *Statistical Package for the Social Science* (SPSS) dan dapat pula digunakan rumus *Pearson Product Moment*, sebagai berikut.

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

Rumus 3.2 *Pearson Product Moment*

Sumber: Wibowo (2012: 37)

Keterangan:

r_{ix} = angka korelasi

i = skor item

x = skor total dari x

N = jumlah banyaknya subjek

Kriteria diterima atau tidaknya suatu data valid atau tidak, jika:

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

3.5.2.1 Uji Reliabilitas

Menurut Wibowo (2012: 35) Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, dalam arti jika instrumen itu digunakan berulang-ulang maka hasil pengukurannya akan konsisten. Alat uji

reliabilitas yang digunakan adalah *Cronbach's Alpha* (Wibowo (2012: 52)), sebagai berikut.

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Rumus 3.3 *Cronbach Alpha*

Sumber: Wibowo (2012: 52)

Keterangan:

- r_{11} = reliabilitas instrumen
- k = jumlah butir pertanyaan
- $\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian pada butir
- σ_t^2 = varian total

Tingkat reliabilitas suatu konstruk dapat dilihat dari hasil uji Statistic *Cronbach Alpha*. Butir kuesioner dikatakan reliable (layak) jika *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,60. Namun dapat juga peneliti menggunakan indeks koefisien reliabilitas yang disesuaikan dengan tingkat kepentingan reliabilitas data terhadap obyek yang diteliti dan banyaknya item pertanyaan yang digunakan. Berikut ini disajikan tabel angka indeks koefisien reliabilitas (Wibowo (2012: 53)).

Tabel 3.3 Angka 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

Menurut Wibowo (2012: 61) uji asumsi digunakan untuk memberikan *pretest*, atau uji awal terhadap suatu perangkat atau instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data, bentuk data, dan jenis data yang akan diproses lebih lanjut dari suatu kumpulan data awal yang telah diperoleh, sehingga syarat untuk mendapatkan data yang tidak bias menjadi terpenuhi, atau sehingga prinsip *Best Linier Unblased Estimotor* atau *BLUE* terpenuhi.

3.5.3.1 Uji Normalitas

Menurut Wibowo (2012: 61) uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal atau tidak normal. Suatu data yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng (*bell shaped curve*). Suatu data dikatakan

tidak normal jika memiliki nilai data yang ekstrim, atau biasanya jumlah data terlalu sedikit. Uji ini dapat dilihat pada diagram Normal *P-Plot Regression Standardize* dimana keberadaan titik-titik berasal disekitar garis.

3.5.3.2 Uji Kolmogorov-Smirnov

Wibowo (2012: 71) menyatakan untuk lebih menyakinkan bahwa data benar-benar memiliki distribusi normal ada baiknya perlu diuji lagi dengan menggunakan pendekatan *numeric*, yaitu mengambil keputusan berdasarkan besaran nilai kuantitatif yang diperbandingkan. Uji ini diperlukan untuk menghindari keputusan yang bisa jadi menyesatkan jika peneliti hanya mengutamakan pendekatan gambar dan grafik. Salah satu uji yang digunakan adalah uji *Kolmogorov – Smirnov*.

Dari hasil uji tersebut akan diperoleh kesimpulan bahwa kurva nilai residual 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: 62)).

3.5.3.3 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas. Uji multikolinearitas ini dengan melihat nilai dari VIF (*Variance Inflation Factor*). Apabila nilai lebih besar 10, maka diindikasikan model tersebut memiliki gejala terjadinya multikolineritas. Model regresi yang baik tentunya tidak ada kolinearitas kolerasi antar variabel independen (Ghozali (2012: 138)). Untuk menentukan apakah hubungan antar dua variabel bebas

memiliki masalah multikolinieritas adalah melihat nilai *Significance* (2-tailed), jika nilainya lebih kecil dari 0,05 ($\alpha = 5\%$), maka diindikasikan memiliki gejala multikolinieritas yang serius.

3.5.3.4 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varian variabel satu dengan yang lainnya (Wibowo (2012: 93)). Gejala ini dapat pula diartikan bahwa dalam model terjadi ketidaksamaan varian dan residual pada pengamatan model regresi tersebut. Gejala heteroskedastisitas diuji dengan metode Gleyser dengan cara menyusun regresi antara nilai absolut residual dengan variabel bebas. Apabila masing-masing variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap absolut residual ($\alpha = 0,05$) maka dalam model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

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 independen dengan variabel dependennya.

Model analisis ini dengan alasan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikatnya yaitu antara Kualitas Pelayanan (X_1), Penetapan

Harga (X_2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). spesifikasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$$

Rumus 3.4 Regresi Linear Berganda

Sumber: Wibowo (2012: 127)

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

a = nilai konstanta

b = nilai koefisien regresi

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Harga

X_3 = -

3.5.5 Rancangan Uji Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan mengenai sesuatu hal yang harus diuji kebenarannya (Wibowo (2012: 123)). 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.

Uji hipotesis dapat dilakukan dengan menggunakan dua cara yaitu dengan menggunakan tingkat signifikansi atau probabilitas (α), dan tingkat kepercayaan atau *confidence interval*. Namun dalam pengujian ini penulis akan menggunakan tingkat

signifikansi atau probabilitas, yaitu tingkat probabilitas yang ditentukan untuk pengambilan keputusan mendukung atau hipotesis pada penelitian yang pada dasarnya menggunakan 0.05 (Wibowo (2012: 124)).

Dalam pembuktian hipotesis, dapat dilakukan pengujian secara statistik, dimana pengujian hipotesis dilakukan dengan sebagai berikut.

3.5.5.1 Uji T

Uji T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel bebas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat (Sanusi (2011: 138)).

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

Rumus 3.5 Uji T

Sumber: Sanusi (2011: 138)

Dimana:

t = Nilai t_{hitung} yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t_{tabel}

r = korelasi persial yang ditemukan

n = jumlah sampel

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai sig < 0,05 maka H_o ditolak, H_a diterima, sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, atau nilai sig > 0,05 maka H_o diterima, H_a ditolak.

3.5.5.2 Uji F

Uji hipotesis dengan F tes digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama dengan variabel terikat (dependen). Sanusi (2011: 137) Uji F yang signifikan menunjukkan bahwa variasi variabel terikat dijelaskan sekian persen oleh variabel bebas secara bersama-sama adalah benar-benar nyata dan bukan terjadi karena kebetulan.

Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah semua parameter dalam model sama dengan nol ($H_0: \beta = 0$). Artinya apakah semua variabel independent bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependent.

Hipotesis alternatifnya (H_a) tidak semua parameter secara simultan sama dengan nol ($H_a : \beta \neq 0$). Artinya semua variabel independent secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependent.

Bila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, berarti tidak ada pengaruh simultan, bila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti terdapat pengaruh simultan.

3.5.5.3 Uji R Square

Uji R^2 disebut juga dengan koefisien determinasi. Koefisien determinasi (R^2) menjelaskan proporsi variasi dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh variabel bebas (lebih dari satu variabel: $X_i = 1, 2, 3, 4, \dots, k$) secara bersama-sama. Persamaan regresi linear berganda semakin baik apabila nilai koefisien determinasi (R^2) semakin

besar (mendekati 1) dan cenderung meningkat nilainya sejalan dengan peningkatan jumlah variabel bebas (Sanusi (2011: 136)). Dalam tabel ANOVA, nilai koefisien determinasi (R^2) dihitung dengan rumus berikut.

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

Rumus 3.6 Rumus Koefisien Determinasi (R^2)

Sumber: Sanusi (2011)

Keterangan:

R^2 = Koefisien Determinasi

SSR = Keragaman regresi

SST = Keragaman Total

3.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis melakukan penelitian pada responden yang merupakan pelanggan pada PT Solnet Indonesia.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian dilakukan kurang lebih hampir 5 bulan mulai bulan September 2017 hingga berakhirnya tugas dalam penulisan skripsi ini. Jadwal penelitian bisa dilihat menggunakan tabel sebagai berikut.

Tabel 3.4 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun/Bulan/Minggu ke																			
		SEP				OKT				NOV				DES				JAN			
		2017				2017				2017				2017				2018			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul	■	■																		
2	Perumusan Masalah		■	■	■																
3	Studi Pustaka			■	■	■	■	■													
4	Penentuan Hipotesis					■	■	■	■												
5	Penentuan Metode Penelitian						■	■	■	■	■	■									
6	Analisis Data										■	■	■	■	■	■					
7	Pengujian Hipotesis													■	■	■	■				
8	Analisis Hasil Pengujian Hipotesis																	■	■	■	■
9	Kesimpulan																		■	■	■
10	Dokumentasi																			■	■

Sumber: Peneliti, 2017