

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2014: 2) Metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dari kegunaan tertentu. Penelitian ini merupakan data yang diperoleh melalui penelitian adalah data empiris (teramati) yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid. Data yang valid pasti reliabel dan obyektif. Data yang reliabel belum tentu valid, setiap penelitian mempunyai tujuan dan kegunaan tertentu. Melalui penelitian manusia dapat menggunakan hasilnya.

Menurut (Sanusi, 2012: 13) Desain penelitian merupakan cara mengumpulkan data, teknik sampling yang dipilih, dan alat analisis data yang digunakan, dan lain-lain. Desain penelitian dapat dikategorikan beberapa macam, yaitu desain penelitian deskriptif, kausalitas, korelasional, tindakan, eksperimental, dan *grounded*. Desain penelitian ini menggunakan desain kausalitas yaitu desain penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab-akibat antar variabel kenyamanan, interaksi personel dan pemecahan masalah terhadap kualitas layanan.

3.2. Operasional Variabel

Menurut (Sugiyono, 2014: 39) Definisi operasional variabel dalam penelitian ini dapat dijelaskan dan diuraikan sebagai berikut :

1. Variabel Independen

Variabel Independen disebut Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya dan timbulnya variabel dependen (terikat) Dalam penelitian ini variabel independen adalah kenyamanan, interaksi personel dan pemecahan masalah.

2. Variabel Dependen

Variabel dependen sering disebut sebagai variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel dependen adalah kualitas layanan.

Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel

| Variabel | Definsi Variabel | Indikator | Skala |
|--------------------|---|---|--------------|
| Kenyamanan (X1) | Sebagai persepsi pengunjung minimarket mengenai persepsi pelanggan terhadap akses lokasi, informasi, kemudahan mendapatkan pelayanan secara keseluruhan | 1. Akses lokasi 2. Akses informasi 3. Akses personal 4. Kenyamanan transaksi 5. Kenyamanan manfaat 6. Kenyamanan pasca | Likert |

| | | | |
|-------------------------|--|---|--------|
| | dalam proses pembelian. | | |
| Interaksi Personal (X2) | Sebagai persepsi pengunjung minimarket mengenai cara karyawan berinteraksi secara mudah, akurat, informatif, dengan ekspresi dan bahasa tubuh yang baik. | <ol style="list-style-type: none"> 1. Easy 2. Accuracy 3. Superior information 4. Ekspresi 5. Bahasa tubuh | Likert |
| Pemecahan Masalah (X3) | mengacu pada tindakan yang diambil oleh penyedia layanan untuk mengatasi keluhan pelanggan atau komplain mengenai kegagalan pelayanan yang dirasakan. | <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Distributive Justice</i> 2. <i>Procedural Justice</i> 3. <i>Interactional Justice</i> | Likert |
| Kualitas Layanan (Y) | Usaha pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan | <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Reliability</i> 2. <i>Responsiveness</i> 3. <i>Assurance</i> 4. <i>Empathy</i> | Likert |

| | | | |
|--|---|---------------------|--|
| | penyampaian untuk menyesuaikan dengan harapan pelanggan | <i>5. Tangibles</i> | |
|--|---|---------------------|--|

Sumber: Peneliti, 2017

3.3. Populasi dan Sampel

Dalam sub bab ini akan ditampilkan populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini.

3.3.1 Populasi

Menurut (Sanusi, 2012: 87) menyatakan bahwa populasi adalah seluruh komponen elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT Gemilang Dwi Prosperindo. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak 203 responden.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014). Sampel yang baik adalah sampel yang dapat mewakili karakteristik populasinya yang di tunjukan oleh tingkat akurasi dan presisinya (Sanusi, 2012: 88).

Teknik pengambilan sampel adalah cara peneliti untuk mengambil sampel atau contoh yang representatif dari populasi yang tersedia (Sanusi, 2012: 88). Dalam penelitian ini, Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah Teknik *Purposive Sampling*. Menurut (Sanusi, 2012: 95) *Purposive Sampling* adalah 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 Gemilang Dwi Prosperindo sebanyak 203 responden. Dalam penentuan jumlah atau anggota sampel anggota sampel dari suatu populasi, penulis menggunakan rumus Slovin sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1+N\alpha^2} \quad \text{Rumus 3.1. Rumus Slovin}$$

Sumber : (Sanusi, 2012: 101)

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

α = Toleransi ketidakteelitian (dalam persen)

Penarikan sampel responden dari total pelanggan PT Gemilang Dwi Prosperindo 2017 adalah sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1+N\alpha^2} = \frac{203}{1+(203 \times 0.05^2)} = \frac{203}{1+(0.51)} = 135$$

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus *Slovin* diatas dengan menggunakan tingkat error atau tingkat kesalahan sebesar 5% didapat

sampel sebanyak 135 orang responden pelanggan PT Gemilang Dwi Prosperindo yang mewakili populasi.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2014: 142). Penelitian ini menggunakan skala *likert* dimana setiap pertanyaan akan diberi nilai 1-5 untuk mendapatkan data yang bersifat interval sebagai berikut.

Tabel 3.2. Skala *Likert*

| Pernyataan | Bobot |
|----------------------------------|--------------|
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |
| Tidak Setuju (TS) | 2 |
| Ragu-Ragu (R) | 3 |
| Setuju (S) | 4 |
| Sangat Setuju (SS) | 5 |

Sumber: (Sugiyono, 2012: 137)

3.5. Metode Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2014: 147) dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mengtabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Pada tahapan analisis, untuk mencari jawaban kemungkinan yang terjadi dalam penelitian ini maka penulis digunakan analisis data dengan menggunakan *Statistical Package for the Social Science (SPSS) 21*.

3.5.1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2014: 147) menjelaskan bahwa 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 untuk umum atau generalisasi. 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 Gemilang

Dwi Prosperindo di Kota Batam, yang hasilnya akan diolah dengan statistik deskriptif yaitu menghitung karakteristik Responden dan hasil analisis.

Penjelasan responden dan gambaran deskripsi tentang variabel dalam penelitian ini perlu dianalisis dengan kriteria yang ada. (Muhidin & Abdurrahman, 2007: 146) mengemukakan bahwa kriteria dalam analisis deskriptif dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.3. Kriteria Analisis Deskriptif

| Rentang Kategori Skor / 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 & Abdurrahman, 2007: 146)

3.5.2. Uji Kualitas Data

Data yang diperoleh dari penggunaan kuesioner sebagai alat pengumpulan data selanjutnya perlu dilakukan analisis dengan menggunakan uji validitas data dan uji reliabilitas data.

3.5.2.1. Uji Validitas Data

Menurut (Sugiyono, 2014: 121) menyatakan instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid

berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Meteran yang valid dapat digunakan untuk mengukur panjang dengan teliti, karena meteran memang alat untuk mengukur berat.

Menurut (Wibowo, 2012: 35) uji yang dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur itu mampu mengukur apa yang ingin diukur. Dari uji ini dapat mengetahui apakah item-item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner dapat digunakan untuk mengukur keadaan responden yang sebenarnya dan menyempurnakan kuesioner tersebut. Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu *item* dalam kuesioner atau skala, apakah *item* yang ada pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur. Validitas *item* yang ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap skor total *item*. Perhitungan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor *item* dengan skor total *item*. Dari hasil perhitungan korelasi akan dapat dicapai suatu koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu *item* dan untuk menentukan apakah suatu *item* layak digunakan atau tidak.

Dalam melakukan kelayakan atau tidaknya suatu *item* yang akan digunakan biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0,05. Artinya suatu *item* dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total *item*. Jika suatu *item* memiliki nilai pencapaian koefisien korelasi minimal 0,30 dianggap memiliki daya perbedaan yang cukup memuaskan atau dianggap valid.

Besaran nilai koefisien Korelasi *Product Moment* dapat diperoleh dengan rumus seperti di bawah ini:

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

Rumus 3.2.
Rumus *Pearson Product Moment*

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 signifikansi 0,05 (SPSS akan secara *default* menggunakan nilai ini). Kriteria diterima dan tidaknya suatu data valid atau tidak, jika :

1. Jika nilai 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 nilai r hitung $\leq r$ 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.

3.5.2.2. Uji Reliabilitas

Suatu alat pengukur dikatakan reliabel bila alat itu dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama. Menurut (Wibowo, 2012: 52), reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat menunjukkan dapat dipercaya atau tidak. Uji ini digunakan untuk mengetahui dan mengukur tingkat konsistensi alat ukur.

Rumus yang digunakan untuk mencari besaran angka reliabilitas adalah dengan metode *Cronbach's Alpha*, yang dirumuskan sebagai berikut:

$$R_{11} = \left\{ \frac{k}{(k-1)} \right\} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right\} \quad \text{Rumus 3.3. Koefisien Reliabilitas Alfa Cronbach}$$

Sumber: (Wibowo, 2012: 52)

Dimana:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = jumlah butir pertanyaan

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

σ_1^2 = Varian total

Kriteria diterima dan tidaknya suatu data reliable 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. Nilai yang kurang dari 0.6 dianggap memiliki reliabilitas yang kurang, sedangkan nilai 0.7 dapat diterima dan nilai diatas 0.8 dianggap baik.

Tabel 3.4 Indeks Koefisien Reliabilitas

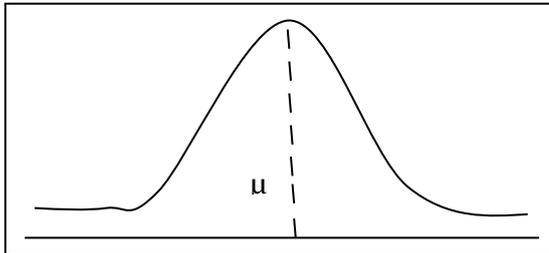
| No | Nilai Interval | Kriteria |
|----|----------------|---------------|
| 1 | < 0,20 | Sangat Rendah |
| 2 | 0,20 – 0,399 | Rendah |
| 3 | 0,40 – 0,599 | Cukup |
| 4 | 0,60 – 0,799 | Tinggi |
| 5 | 0,80 – 1,00 | Sangat Tinggi |

Sumber: (Wibowo, 2012: 53)

3.5.3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi digunakan untuk memberikan *pre-test*, 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 Unbiased Estimator* atau *BLUE* terpenuhi. (Wibowo, 2012: 61)

3.5.3.1. Uji Normalitas



Gambar 3.1. *Bell Shaped Curve*

Sumber : (Wibowo, 2012: 62)

Menurut (Wibowo, 2012: 61) uji ini dilakukan guna mengetahui apakah nilai residu (perbedaan yang ada) yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak normal. Nilai yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang kalau digambarkan akan berbentuk lonceng, *bell-shaped curve*. Selain itu normalitas juga dapat dilakukan dengan menggunakan histogram regression residual yang sudah distandarkan, analisis *chi-square* dan juga menggunakan nilai *kolmogorov smirnov*. Kurva nilai residual terstandarisasi dikatakan normal jika nilai *kolmogorov smirnov* $Z < Z_{Tabel}$ atau menggunakan nilai probability Sig (2 teiled) $> \alpha$; sig $> 0,05$.

3.5.3.2. Uji *Kolmogrov-Smirnov*

Menurut (Wibowo, 2012: 72), untuk menganalisis nilai Kolmogrov-Smirov bisa diambil kesimpulan bahwa, data memiliki distribusi normal kalau nilai Kolmogrov-Smirov memiliki signifikasi jika lebih dari 0.05.

3.5.3.3. Uji Multikolonieritas

Di dalam persamaan regresi tidak boleh terjadi multikolonieritas, maksudnya tidak boleh ada korelasi atau hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna antara variabel bebas yang membentuk persamaan tersebut. Jika pada model persamaan tersebut terjadi gejala multikolonieritas itu berarti sesama variabel bebasnya terjadi korelasi.

Gejala multikolonieritas dapat diketahui melalui suatu uji yang dapat mendeteksi dan menguji apakah persamaan yang dibentuk terjadi gejala multikolonieritas. (Wibowo, 2012: 87) menjelaskan bahwa gejala multikolonieritas dapat diketahui dengan menggunakan atau melihat alat uji yang disebut *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF kurang dari 10, menunjukkan model tidak terdapat gejala multikolonieritas, artinya tidak terdapat hubungan antara variabel bebas.

3.5.3.4. Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Priyatno, 2012: 158) heteroskedastisitas adalah keadaan dimana dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

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. Uji heteroskedastisitas diperlukan untuk

menguji ada tidaknya gejala ini. Untuk melakukan uji tersebut ada beberapa metode yang dapat digunakan, misalnya metode Baret dan *Rank Spearman* atau Uji *Spearman's rho*, metode Grafik *Park Gleyser* (Wibowo, 2012: 93).

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. 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 nilai variabel independen terhadap variabel dependennya jika suatu kondisi terjadi. Kondisi tersebut adalah naik turunnya nilai masing-masing variabel independen itu sendiri yang disajikan dalam model regresi.

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui hubungan sebab akibat dengan menentukan nilai Y (sebagai variabel dependen) dan untuk menaksir nilai-nilai yang berhubungan dengan X (sebagai variabel independen), dengan menggunakan rumus statistik atau model matematis.

Rumus 3.4. Regresi

Linear Berganda

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

Sumber: (Wibowo, 2012: 127)

Keterangan :

| | |
|-------------|-------------------------------|
| Y' | : Variabel dependen |
| a | : Nilai Konstanta |
| $b_{1,2,3}$ | : Nilai Koefisien Regresi |
| x_1 | : Variabel independen pertama |
| x_2 | : Variabel independen kedua |
| x_3 | : Variabel independen ketiga |
| x_n | : Variabel Independen ke – n |

3.5.4.2. Uji R Square (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 range antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Tampilan di program SPSS ditunjukkan dengan melihat besarnya *Adjusted R²* pada tampilan *model summary*.

3.5.5. Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini, akan diuji pengaruh kenyamanan, interaksi personel dan pemecahan masalah terhadap kualitas layanan dengan memperhatikan karakteristik variabel yang akan diuji berdasarkan perumusan hipotesis yaitu.

3.5.5.1. Uji t (secara parsial)

Menurut (Sugiyono, 2012: 250) uji *t* berarti melakukan pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan mengasumsikan bahwa variabel independen lain dianggap konstan. rumus uji *t* sebagai berikut.

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

Rumus 3.5. Uji t

Sumber: (Sugiyono, 2012: 250)

Keterangan:

t = Distribusi t

n = Jumlah data

r = Koefisien korelasi parsial

r² = Koefisien determinasi

3.5.5.2. Uji F (secara simultan)

Menurut (Sugiyono, 2012: 257) Uji F adalah pengujian terhadap koefisien regresi secara simultan. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh

semua variabel independen yang terdapat di dalam model secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Uji F dalam penelitian ini digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh *current ratio*, *debt ratio*, *total assets turn over*, *return on assets* terhadap keputusan investasi aktiva tetap secara simultan. Rumus Uji f adalah.

| | |
|---|-------------------------|
| $F = \frac{R^2 / k}{(1 - R^2) / (n - k - 1)}$ | Rumus 3.6. Uji F |
|---|-------------------------|

Sumber: (Priyatno, 2010: 67)

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi

k = Jumlah variabel independen

n = Jumlah data atau kasus

F hasil perhitungan ini dibandingkan dengan F_{tabel} yang diperoleh dengan menggunakan tingkat resiko atau signifikan level 5% atau dengan *degree freedom* = $n - k - 1$ dengan kriteria sebagai berikut:

1. H_0 ditolak jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ artinya variabel Kenyamanan, Interaksi Personel dan Pemecahan Masalah secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.
2. H_0 diterima jika $F_{\text{hitung}} < F_{\text{tabel}}$ artinya variabel Kenyamanan, Interaksi Personel dan Pemecahan Masalah secara bersamaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

3.6. Lokasi dan jadwal Penelitian

3.6.1. Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian terhadap karyawan di perusahaan PT Gemilang Dwi Prosperindo di Batam. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kenyamanan, interaksi personel dan pemecahan masalah terhadap kualitas layanan, variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kenyamanan, interaksi personel dan pemecahan masalah sebagai variabel bebas dan independen (X), serta Kualitas Layanan sebagai variabel terikat (Y). Adapun lokasi yang dipilih sebagai tempat penelitian untuk keperluan penelitian ini adalah.

Nama Perusahaan : PT Gemilang Dwi Prosperindo

Jenis Usaha : Distributor Barang Listrik

Alamat : Citra Buana Centre Park 1, Blok L no. 01

Telp : 0778-495007

3.6.2. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian dilakukan kurang lebih hampir 3 bulan mulai bulan 1 November 2017 hingga bulan 31 Januari 2018. Jadwal penelitian bisa dilihat menggunakan tabel sebagai berikut.

Tabel 3.5. Jadwal Penelitian

| No | Kegiatan | Nov-17 | | | | Des-17 | | | | Jan-18 | | | |
|----|--------------|--------|----|-----|----|--------|----|-----|----|--------|----|-----|----|
| | | I | II | III | IV | I | II | III | IV | I | II | III | IV |
| 1 | Perencanaan | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Pelaksanaa | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Pemeriksaan | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Tindaklanjut | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Pelaporan | | | | | | | | | | | | |

Tabel 3.2. Jadwal Penelitian