

## **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 antarvariabel kepuasan konsumen dan promosi terhadap loyalitas konsumen

#### **3.2. Operasional Variabel**

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

### 3.2.1. 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 kompensasi, kedisiplinan, dan kepemimpinan.

### 3.2.2. 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 kinerja karyawan.

**Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi Variabel	Indikator
Kepuasan Konsumen (X <sub>1</sub> )	Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesan dengan kinerja suatu produk dan harapan-harapan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan produk dan harga</li> <li>2. Struktur pasar/kepuasan kerja</li> <li>3. Kepuasan sebelum penjual</li> <li>4. Kepuasan sesudah penjual</li> </ol>
Promosi (X <sub>2</sub> )	Unsur dalam bauran pemasaran perusahaan yang didaya gunakan untuk memberitahukan, membujuk, dan mengingatkan tentang produk perusahaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Potongan harga</li> <li>2. Pemberian sampel produk</li> <li>3. Iklan</li> <li>4. Media cetak</li> <li>5. Elektronik</li> <li>6. Brosur</li> </ol>
Loyalitas Konsumen (Y)	Loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus-menerus terhadap barang atau jasa dari suatu perusahaan yang dipilih	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembelian ulang</li> <li>2. Kebiasaan mengonsumsi produk</li> <li>3. Rasa suka yang benar pada merek</li> <li>4. Ketetapan pada merek</li> <li>5. Keyakinan bahwa merek tertentu merek yang terbaik</li> <li>6. Perekomendasikan merek kepada orang lain</li> </ol>

**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 PT Citra Mandiri Distribusindo. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah sebanyak 208 responden.

#### 3.3.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014:81). Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *Purposive sampling*. Sampel yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 137 orang responden dengan menggunakan rumus slovin.

#### Rumus 3.1 Rumus Slovin

$$n = \frac{N}{1 + N\alpha^2} = \frac{208}{1 + (208 \times 0,05^2)} = \frac{208}{1 + (0,52)} = 137$$

**Sumber:** (Sanusi, 2012:101)

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

$\alpha$  = Toleransi Ketidaktelitian

N = Ukuran 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***

<b>Pernyataan</b>	<b>Bobot</b>
<b>Sangat Tidak Setuju (STS)</b>	1
<b>Tidak Setuju (TS)</b>	2
<b>Ragu-Ragu (R)</b>	3
<b>Setuju (S)</b>	4
<b>Sangat Setuju (SS)</b>	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, mentabulasi 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.

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) 20*.

### 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 konsumen PT Citra Mandiri Distribusindo di Kota Batam, yang hasilnya akan diolah dengan statistik deskriptif yaitu menghitung karakteristik Responden dan hasil analisis.

Menurut (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	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

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 Person 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. Metode uji realibilitas yang paling sering digunakan dan begitu umum untuk uji instrumen pengumpulan data yaitu metode *Cronbach's Alpha*. Menurut (Wibowo, 2012:53) Kriteria realibel dengan cara melihat nilai *Cronbach's Alpha*, jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0.6 maka dapat dikatakan item pertanyaan tersebut realibel. Namun juga digunakan tabel index reliabilitas, jika nilai masih berada pada rentang 0,3 keatas maka dapat dikatakan item pertanyaan memiliki derajat realibilitas yang bisa ditoleransi.

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

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

**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

$\sigma_1^2$  = Varian total

Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Alpha Cronbach* > 0,60. Kriteria diterima atau tidaknya suatu data reliabel atau tidak jika alpha lebih besar daripada nilai kritis *product moment* atau nilai r tabel.

**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

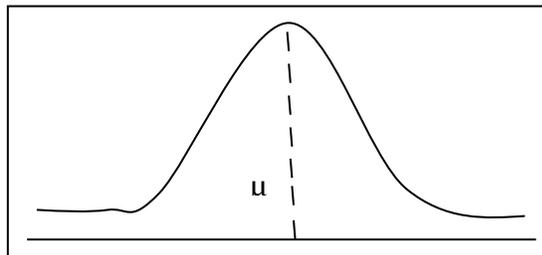
**Sumber:** (Wibowo, 2012:53)

### 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 tailed)  $> \alpha$ ; 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 signifikansi 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.

Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Persyaratan yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya heteroskedastisitas. Ada beberapa metode pengujian yang bisa digunakan diantaranya, yaitu uji *spearman's rho*, uji *Glejser*, uji *Park*, dan melihat pola grafik regresi. Pada pembahasan ini akan dilakukan uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji *Glejser* yaitu mengkorelasikan nilai *residual (Unstandardized Residual)* dengan masing-masing variabel independen. Untuk melakukan uji tersebut ada beberapa metode yang dapat digunakan, misalnya metode *Baret* dan *Rank Spearman* atau Uji *Spearman's rho*, metode Grafik *Park Glejser* (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.

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

**Rumus 3.4** Regresi Linear Berganda

**Sumber:**(Wibowo, 2012:127)

Keterangan:

- Y' : Variabel dependen (Kinerja Karyawan)
- a : Nilai Konstanta
- b<sub>1,2,3</sub> : Nilai Koefisien Regresi
- x<sub>1</sub> : Variabel independen pertama (Kompensasi)
- x<sub>2</sub> : Variabelindependen kedua (Kedisiplinan)
- x<sub>3</sub> : Variabel independen ketiga (Kepemimpinan)
- x<sub>n</sub> : Variabel Independen ke - n

#### 3.5.4.2. Uji R Square (R<sup>2</sup>)

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  $R^2$  (koefisien determinasi) 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 R<sup>2</sup>* pada tampilan *model summary*.

### 3.5.5. Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini, akan diuji pengaruh kepuasan konsumen dan promosi terhadap loyalitas konsumen 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

$r^2$  = 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  $F_{\text{tabel}}$  yang diperoleh dengan menggunakan tingkat resiko atau signifikan level 5% atau dengan *degreeofreedom* =  $n - k - 1$  dengan kriteria sebagai berikut.

1.  $H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  artinya variabel kepuasan konsumen dan promosi secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.
2.  $H_0$  diterima jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  artinya variabel kepuasan konsumen dan promosi secara bersamaan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen.

### **3.6. Lokasi dan jadwal Penelitian**

#### **3.6.1. Lokasi Penelitian**

Peneliti melakukan penelitian terhadap karyawan di perusahaan PT Citra Mandiri Distribusindo di Kota Batam. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan konsumen dan promosi terhadap loyalitas konsumen, variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kepuasan konsumen sebagai variabel bebas dan independen (X), serta loyalitas konsumen sebagai variabel terikat (Y). Adapun lokasi yang dipilih sebagai tempat penelitian untuk keperluan penelitian ini adalah.

Nama Perusahaan : PT Citra Mandiri Distribusindo  
Jenis Usaha : Distributor Barang Dagang  
Alamat : Tunas Industri Estate Blok C Batam Center  
Telp : 0778-471575

#### **3.6.2. Jadwal Penelitian**

Jadwal penelitian dilakukan kurang lebih hampir 5 bulan mulai bulan Sep 2017 hingga bulan Jan 2018. Jadwal penelitian bisa dilihat menggunakan tabel sebagai berikut.

**Tabel 3.5 Jadwal Penelitian**

Kegiatan	Sep-17				Oct-17				Nov-17				Dec-17				Jan-18			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Mencari Fenomena	■	■	■																	
Menentukan Judul				■	■	■														
Penyusunan Bab 1							■	■	■	■										
Penyusunan Bab 2										■	■	■	■							
Mencari Jurnal Pendukung													■	■						
Penyusunan Bab 3														■	■	■				
Penentuan Model Penelitian																■	■			
Peyebaran Kuisisioner																	■	■		
Peyusunan Bab 4																		■	■	
Mengelola Data																		■	■	
Simpulan dan Saran																				■

**Sumber:** Peneliti, 2017