BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif kuantitatif. Metode penelitian yang diarahkan untuk menguraikan atau menjelaskan secara rinci untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian. Peneliti ingin mendapatkan informasi yang luas dari suatu populasi. Metode penelitian kuantitatif cocok untuk mendapatkan informasi yang luas tetapi tidak mendalam.¹ Dalam penelitian kuantitatif analisis data, merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul.² Pendekatan penelitian kuantitatif adalah sebuah proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial atau masalah manusia berdasarkan suatu teori yang terdiri dari variabel-variabel yang dapat diukur dengan angka dan dianalisis melalui suatu prosedur statistik guna mendapatkan suatu gambaran atas teori yang dianut.

Penelitian ini mencoba mendeskripsikan kualitas pelayanan dan dari aspek persepsi dan harapan ekspektasi konsumen. Untuk menjawab tujuan penelitian ini, maka penelitian ini mendasarkan diri pada model kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry atau yang lebih dikenal dengan Model *Service Quality (Servqual)*. Model ini dalam pendekatannya menegaskan bahwa bila kinerja suatu atribut (*attribute performance*) meningkat

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2013), hlm. 23.

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, hlm. 147.

lebih besar daripada harapan (*expectations*) atas atribut yang bersangkutan maka kualitas pelayanan pun akan meningkat.

B. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian adalah data subyek yaitu jenis data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman dan karakter dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subyek penelitian atau responden.³ Jenis-jenis data ini diperoleh melalui:

1. Survey (Kuisisioner /Angket)

Peneliti menggunakan alat survey yaitu kuesioner (daftar pertanyaan yang bersifat tertutup) yang disebarakan kepada responden yang merupakan pelanggan Toko Buku Latunsa. Adapun format jawaban dalam kuesioner ini menggunakan skala *Likert*..

2. Wawancara

Jenis wawancara yang digunakan oleh peneliti adalah wawancara semi struktur. Ini sudah termasuk dalam kategori *in-dept interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan

³ Indriantoro dan Supomo, *Metodologi Penelitian dan Bisnis*, (Yogyakarta: BPFY Yogyakarta, 1999), hlm. 43.

permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya.⁴

Didalam penelitian ini, peneliti melaksanakan wawancara secara langsung dengan pihak yang berkaitan yakni manger Toko Buku Latunsa dan Karyawan Toko Buku Latunsa

3. Studi Pustaka

Pada tahap ini dikumpulkan berbagai dokumentasi, hasil-hasil penelitian, dan teori-teori yang diarahkan untuk mendapatkan konsep konsep penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang ada sebagai landasan dalam tahap-tahap penelitian selanjutnya. Teori-teori dan hal penelitian yang dimiliki dan memiliki hubungan dengan masalah yang akan diteliti dijadikan landasan teori sebagai kerangka berpikir untuk menyelesaikan permasalahan yang ada mulai dari tahap awal sampai pada penulisan laporan ini. Landasan teori yang diperoleh dari beberapa literatur merupakan pedoman awal untuk menentukan variabel-variabel penelitian dan memberikan batasan terhadap arah penelitian secara keseluruhan.

2. Sumber Data

Sumber data yang akan menjadi bahan analisis dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu :

⁴ *Ibid.*, Hlm : 233.

1. Data Primer. Merupakan data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner persepsi dan harapan pelanggan serta wawancara dengan pihak-pihak terkait yang berhubungan dengan data penelitian yang akan diambil.
2. Data Sekunder. Merupakan data yang diperoleh untuk pelengkap data-data primer. Data tersebut diperoleh dari pengamatan langsung dilapangan dan dari studi pustaka dan studi dokumen yang didapat dari Toko Buku Latunsa.

C. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Dalam penelitian ini data yang akan diolah merupakan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu survey dan wawancara. Dengan metode survey, peneliti menggunakan alat yaitu kuesioner (daftar pertanyaan yang bersifat tertutup) yang disebarkan kepada responden yang merupakan konsumen Toko Buku Latunsa untuk mengetahui persepsi dan harapan ekspektasi konsumen terhadap kualitas pelayanan Toko Buku Latunsa. Teknik wawancara yang diperlukan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara tidak terstruktur untuk mengelaborasi permasalahan pelayanan Toko Buku Latunsa. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil observasi studi kepustakaan dan data Studi dokumen yang didapat berupa profile dan peraturan manajemen terkait dengan pelayanan Toko Buku Latunsa.

D. Pembuatan Kuisisioner

Data atribut kuisisioner berisikan tentang sistem pelayanan manajemen yang ada di Toko Buku Latunsa. Isi dari kuisisioner tersebut berupa pengenalan atribut pertanyaan yang berhubungan dengan kondisi dan situasi yang ada di Toko Buku Latunsa. Dalam pembuatan kuisisioner pengumpulan pertama dibuat daftar pertanyaan kemudian disinkronkan dengan cara atribut pertanyaan tersebut diberikan pada pihak Toko Buku Latunsa, apakah atribut tersebut sudah sesuai, atau ada penambahan atribut dari pihak manajemen Toko Buku Latunsa. Jika dalam atribut-atribut tersebut ada pertanyaan yang belum ada, maka pihak manajemen akan memberi masukan berupa daftar pertanyaan untuk selanjutnya disusun menjadi sebuah kuisisioner.

Setelah daftar pertanyaan disinkronkan dengan manajemen Toko Buku Latunsa kemudian kita berikan kepada para konsumen atau pengguna jasa Toko Buku Latunsa untuk diisi sesuai dengan penilaian mereka terhadap hal-hal yang kita ungkapkan. Jika ada atribut yang belum ada dalam daftar pertanyaan, maka para konsumen bisa mengisi dibagian lembar yang disediakan khusus mengisi daftar atribut menurut para konsumen.

Jika pembuatan daftar atribut pertanyaan yang sudah sesuai dengan kondisi dan keadaan Toko Buku Latunsa maka kelompokan atribut pertanyaan kedalam lima dimensi *Service Quality*. Pengelompokannya adalah sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangibles* (bukti langsung).

Dalam dimensi *tangibles* meliputi pertanyaan yang berhubungan dengan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Pertanyaan yang masuk dalam dimensi *tangibles* adalah sebagai berikut :

- a. Lokasi yang mudah dijangkau dan strategis
 - b. Tempat parkir yang luas
 - c. Berbagai fasilitas yang lengkap yang diberikan dari pihak manajemen
 - d. Kelengkapan sarana komunikasi
 - e. Ketersediaan kebutuhan alat tulis kantor
 - f. Besarnya Harga barang yang dijual
2. Dimensi *Reliability* (keandalan).

Dalam dimensi *reliability* meliputi pertanyaan yang berhubungan dengan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Pertanyaan yang masuk dalam dimensi *reliability* adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas sistem pelayanan yang memuaskan
 - b. Kualitas barang yang ada
 - c. Kemudahan dalam pembayaran
3. Dimensi *Responsiveness* (Daya tanggap)

Dalam dimensi *responsiveness* meliputi pertanyaan yang berhubungan dengan keinginan para staf/pegawai untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Adapun pertanyaan yang masuk dalam dimensi *responsiveness* adalah sebagai berikut :

- a. Kecepatan tindakan karyawan pada saat ada keluhan dari pelanggan
 - b. Respon pihak manajemen dengan adanya permintaan dari pelanggan yang dianggap hal baru
 - c. Respon pihak manajemen dengan adanya kritik dan saran dari para pelanggan
 - d. Tingkat kesabaran karyawan dalam menerima keluhan pelanggan
4. Dimensi *Assurance* (jaminan).

Dalam dimensi *assurance* meliputi pertanyaan yang berhubungan dengan pertanyaan yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Adapun pertanyaan yang masuk dalam dimensi *assurance* adalah sebagai berikut :

- a. Kemudahan mendapat informasi tentang sistem pelayanan
 - b. Kemudahan mendapatkan pelayanan pembelanjaan
 - c. Keramahan karyawan
 - d. Keamanan lingkungan yang membuat pengunjung menjadi nyaman
 - e. Kebersihan dan kenyamanan dalam maupun luar ruangan
5. Dimensi *Empaty* (Empati).

Dalam dimensi *empaty* meliputi pertanyaan yang berhubungan dengan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan. Adapun pertanyaan yang masuk dalam dimensi *empaty* adalah sebagai berikut :

- a. Kemudahan pelanggan meminta bantuan kepada karyawan

- b. Sistem komunikasi yang baik antara karyawan dan konsumen
- c. Tanggung jawab dari pihak manajemen atas pelayanan yang baik yang diberikan kepada pelanggan

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.⁵ Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner atau angket yang berisi pernyataan-pernyataan dengan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Maka dengan skala likert ini variabel yang akan diukur dapat dijabarkan menjadi indikator variabel yang akan menjadi titik tolak dalam menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Alat ukur ini digunakan dalam lima alternatif jawaban dalam setiap jawaban diberi poin 1-5 sebagai berikut :

1. Dimensi *Tangible*

Tabel 3. 1 Kinerja dan Harapan Terhadap Lokasi yang mudah dijangkau dan strategis

Dimensi	Atribut Pertanyaan	Alternatif Jawaban		Skore
		Kinerja/ Persepsi Kondisi saat ini	Harapan/ Ekspetasi diharapkan	
<i>Tangible</i>		Tidak Mudah	Tidak Mudah	1

⁵ Triton Prawira Budi, *SPSS 13.0 Terapan; Riset Statistik Parametrik*, (Yogyakarta:CV.Andi Offset, 2006), hlm. 24, hlm. 102.

	Lokasi yang mudah dijangkau dan strategis	Kurang Mudah	Kurang Mudah	2
		Cukup Mudah	Cukup Mudah	3
		Mudah	Mudah	4
		Sangat Mudah	Sangat Mudah	5

Tabel 3. 2
Kinerja dan harapan terhadap ketersediaan tempat parkir

Dimensi	Atribut Pertanyaan	Alternatif Jawaban		Skore
		Kinerja/ Persepsi Kondisi saat ini	Harapan/ Ekspetasi diharapkan	
<i>Tangible</i>	ketersediaan tempat parkir	Tidak Memadai	Tidak Memadai	1
		Kurang Memadai	Kurang Memadai	2
		Cukup Memadai	Cukup Memadai	3
		Memadai	Memadai	4
		Sangat Memadai	Sangat Memadai	5

Tabel 3. 3
Kinerja dan harapan terhadap ketersediaan kursi untuk menunggu

Dimensi	Atribut Pertanyaan	Alternatif Jawaban		Skore
		Kinerja/ Persepsi Kondisi saat ini	Harapan/ Ekspetasi diharapkan	
<i>Tangible</i>	ketersediaan kursi untuk menunggu	Tidak Nyaman	Tidak Nyaman	1
		Kurang Nyaman	Kurang Nyaman	2
		Cukup Nyaman	Cukup Nyaman	3
		Nyaman	Nyaman	4

		Sangat Nyaman	Sangat Nyaman	5
--	--	---------------	---------------	---

Tabel 3. 4
Kinerja dan harapan terhadap informasi tentang Jasa layanan

Dimensi	Variabel	Alternatif Jawaban		Skore
		Kinerja/ Persepsi Kondisi saat ini	Harapan/ Ekspetasi diharapkan	
<i>Tangible</i>	Ketersediaan informasi tentang Jasa layanan	Tidak Jelas	Tidak Jelas	1
		Kurang Jelas	Kurang Jelas	2
		Cukup Jelas	Cukup Jelas	3
		Jelas	Jelas	4
		Sangat Jelas	Sangat Jelas	5

Tabel 3. 5
Kinerja dan harapan terhadap Berbagai fasilitas fotocopy yang lengkap yang diberikan dari pihak manajemen

Dimensi	Atribut Pertanyaan	Alternatif Jawaban		Skore
		Kinerja/ Persepsi Kondisi saat ini	Harapan/ Ekspetasi diharapkan	
<i>Tangible</i>	Ketersediaan Berbagai fasilitas fotocopy yang lengkap yang diberikan dari pihak manajemen	Tidak Lengkap	Tidak Lengkap	1
		Kurang Lengkap	Kurang Lengkap	2
		Cukup Lengkap	Cukup Lengkap	3
		Lengkap	Lengkap	4
		Sangat Lengkap	Sangat Lengkap	5

2. Dimensi *Reliability*

Tabel 3. 6
Kinerja dan harapan terhadap kesesuaian pelaksanaan jam kerja dengan waktu yang dijanjikan

Dimensi	Atribut Pertanyaan	Alternatif Jawaban		Skore
		Kinerja/ Persepsi Kondisi saat ini	Harapan/ Ekspetasi diharapkan	
<i>Reliability</i>	Kesesuaian pelaksanaan jam kerja dengan waktu yang dijanjikan	Tidak Sesuai	Tidak Sesuai	1
		Kurang Sesuai	Kurang Sesuai	2
		Cukup Sesuai	Cukup Sesuai	3
		Sesuai	Sesuai	4
		Sangat Sesuai	Sangat Sesuai	5

Tabel 3. 7
Kinerja dan harapan terhadap ketepatan karyawan dalam mengatasi kebutuhan pelanggan

Dimensi	Atribut Pertanyaan	Alternatif Jawaban		Skore
		Kinerja/ Persepsi Kondisi saat ini	Harapan/ Ekspetasi diharapkan	
<i>Reliability</i>	Ketepatan karyawan dalam mengatasi kebutuhan pelanggan	Tepat	Tepat	1
		Tidak Tepat	Tidak Tepat	2
		Cukup Tepat	Cukup Tepat	3
		Tepat	Tepat	4
		Sangat Tepat	Sangat Tepat	5

Tabel 3. 8
Kinerja dan harapan terhadap ketepatan dalam penentuan harga dan memberikan harga

Dimensi	Atribut Pertanyaan	Alternatif Jawaban		Skore
		Kinerja/ Persepsi Kondisi saat ini	Harapan/ Ekspetasi diharapkan	
<i>Reliability</i>	Ketepatan penentuan dan memberikan harga	Tidak Tepat	Tidak Tepat	1
		Kurang Tepat	Kurang Tepat	2
		Cukup Tepat	Cukup Tepat	3
		Tepat	Tepat	4
		Sangat Tepat	Sangat Tepat	5

Tabel 3. 9
Kinerja dan harapan terhadap kemudahan mendapatkan pelayanan

Dimensi	Atribut Pertanyaan	Alternatif Jawaban		Skore
		Kinerja/ Persepsi Kondisi saat ini	Harapan/ Ekspetasi diharapkan	
<i>Assurance</i>	Kemudahan mendapatkan pelayanan	Lamban	Lamban	1
		Kurang Cepat	Kurang Cepat	2
		Cukup Cepat	Cukup Cepat	3
		Cepat	Cepat	4
		Sangat Cepat	Sangat Cepat	5

Tabel 3. 10
Kinerja dan harapan terhadap ketepatan dan keterampilan karyawan dalam melayani jasa fotocopy dan pembayaran

Dimensi	Atribut Pertanyaan	Alternatif Jawaban		Skore
		Kinerja/ Persepsi Kondisi saat ini	Harapan/ Ekspetasi diharapkan	
<i>Reliability</i>	Ketepatan dan keterampilan karyawan dalam melayani jasa fotocopy dan pembayara	Buruk	Buruk	1
		Kurang Baik	Kurang Baik	2
		Cukup Baik	Cukup Baik	3
		Baik	Baik	4
		Sangat Baik	Sangat Baik	5

3. Dimensi *Responsiveness*

Tabel 3. 11
Kinerja dan harapan terhadap kemampuan karyawan dalam menyediakan barang atau jasa yang diinginkan pelanggan

Dimensi	Atribut Pertanyaan	Alternatif Jawaban		Skore
		Kinerja/ Persepsi Kondisi saat ini	Harapan/ Ekspetasi diharapkan	
<i>Responsiveness</i>	Kemampuan karyawan dalam menyediakan barang atau jasa yang diinginkan pelanggan	Tidak Sigap	Tidak Sigap	1
		Kurang Sigap	Kurang Sigap	2
		Cukup Sigap	Cukup Nyaman	3
		Sigap	Sigap	4
		Sangat Sigap	Sangat Sigap	5

Tabel 3. 12
Kinerja dan harapan terhadap kecekatan karyawan dalam menyelesaikan masalah pelanggan

Dimensi	Atribut Pertanyaan	Alternatif Jawaban		Skore
		Kinerja/ Persepsi Kondisi saat ini	Harapan/ Ekspetasi diharapkan	
<i>Responsiveness</i>	Kecekatan karyawan dalam menyelesaikan masalah pelayanan	Tidak Cekatan	Tidak Cekatan	1
		Kurang Cekatan	Kurang Cekatan	2
		Cukup Cekatan	Cukup Cekatan	3
		Cekatan	Cekatan	4
		Sangat Cekatan	Sangat Cekatan	5

Tabel 3. 13
Kinerja dan harapan terhadap kesiapan karyawan membantu pelanggan pengguna jasa setiap saat

Dimensi	Atribut Pertanyaan	Alternatif Jawaban		Skore
		Kinerja/ Persepsi Kondisi saat ini	Harapan/ Ekspetasi diharapkan	
<i>Responsiveness</i>	Kesiapan karyawan membantu pelanggan/ pengguna jasa setiap saat	Tidak Siap	Tidak Siap	1
		Kurang Siap	Kurang Siap	2
		Cukup Siap	Cukup Siap	3
		Siap	Siap	4
		Sangat Siap	Sangat Siap	5

Tabel 3. 14
Kinerja dan harapan terhadap kesabaran karyawan dalam menerima keluhan pelanggan

Dimensi	Atribut Pertanyaan	Alternatif Jawaban		Skore
		Kinerja/ Persepsi Kondisi saat ini	Harapan/ Ekspetasi diharapkan	
<i>Responsiveness</i>	Kesabaran karyawan dalam menerima keluhan pelanggan	Tidak Sabar	Tidak Sabar	1
		Kurang Sabar	Kurang Sabar	2
		Cukup Sabar	Cukup Sabar	3
		Sabar	Sabar	4
		Sangat Sabar	Sangat Sabar	5

Tabel 3. 15
Kinerja dan harapan terhadap kecepatan tindakan karyawan pada saat ada keluhan dari pelanggan

Dimensi	Atribut Pertanyaan	Alternatif Jawaban		Skore
		Kinerja/ Persepsi Kondisi saat ini	Harapan/ Ekspetasi diharapkan	
<i>Responsiveness</i>	Kecepatan tindakan karyawan pada saat ada keluhan dari pelanggan	Tidak Cepat	Tidak Cepat	1
		Kurang Cepat	Kurang Cepat	2
		Cukup Cepat	Cukup Cepat	3
		Cepat	Cepat	4
		Sangat Cepat	Sangat Cepat	5

4. Dimensi Assurance

Tabel 3. 16
Kinerja dan harapan terhadap ketersediaan karyawan setiap bagian untuk melakukan pelayanan

Dimensi	Atribut Pertanyaan	Alternatif Jawaban		Skore
		Kinerja/ Persepsi Kondisi saat ini	Harapan/ Ekspetasi diharapkan	
<i>Assurance</i>	Kordinasi ketersediaan karyawan setiap bagian	Tidak Siap	Tidak Siap	1
		Kurang Siap	Kurang Siap	2
		Cukup Siap	Cukup Siap	3
		Siap	Siap	4
		Sangat Siap	Sangat Siap	5

Tabel 3. 17
Kinerja dan harapan terhadap kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan dan informasi mengenai kualitas barang

Dimensi	Atribut Pertanyaan	Alternatif Jawaban		Skore
		Kinerja/ Persepsi Kondisi saat ini	Harapan/ Ekspetasi diharapkan	
<i>Reliability</i>	Kemampuan karyawan dalam memberikan penjelasan dan informasi mengenai kualitas barang	Buruk	Buruk	1
		Kurang Baik	Kurang Baik	2
		Cukup Baik	Cukup Baik	3
		Baik	Baik	4
		Sangat Baik	Sangat Baik	5

Tabel 3. 18
Kinerja dan harapan terhadap Keramahan dan sikap karyawan kepada pelanggan

Dimensi	Atribut Pertanyaan	Alternatif Jawaban		Skore
		Kinerja/ Persepsi Kondisi saat ini	Harapan/ Ekspetasi diharapkan	
<i>Assurance</i>	Keramahan dan sikap karyawan kepada pelanggan	Tidak Ramah	Tidak Ramah	1
		Kurang Ramah	Kurang Ramah	2
		Cukup Ramah	Cukup Ramah	3
		Ramah	Ramah	4
		Sangat Ramah	Sangat Ramah	5

Tabel 3. 19
Kinerja dan harapan terhadap perilaku karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya yang membuat pengunjung menjadi nyaman

Dimensi	Atribut Pertanyaan	Alternatif Jawaban		Skore
		Kinerja/ Persepsi Kondisi saat ini	Harapan/ Ekspetasi diharapkan	
<i>Assurance</i>	Perilaku karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya yang membuat pengunjung menjadi nyaman	Meragukan	Meragukan	1
		Kurang Meyakinkan	Kurang Meyakinkan	2
		Cukup Meyakinkan	Cukup Meyakinkan	3
		Meyakinkan	Meyakinkan	4
		Meyakinkan	Meyakinkan	5

Tabel 3. 20
Kinerja dan harapan terhadap kebersihan dan kenyamanan dalam maupun luar ruangan

Dimensi	Atribut Pertanyaan	Alternatif Jawaban		Skore
		Kinerja/ Persepsi Kondisi saat ini	Harapan/ Ekspetasi diharapkan	
<i>Assurance</i>	Kinerja dan harapan terhadap kebersihan dan kenyamanan dalam maupun luar ruangan	Tidak Nyaman	Tidak Nyaman	1
		Kurang Nyaman	Kurang Nyaman	2
		Cukup Nyaman	Cukup Nyaman	3
		Nyaman	Nyaman	4
		Sangat Nyaman	Sangat Nyaman	5

5. Dimensi *Emphaty*

Tabel 3. 21
Kinerja dan harapan perlakuan petugas terhadap setiap pelanggan

Dimensi	Atribut Pertanyaan	Alternatif Jawaban		Skore
		Kinerja/ Persepsi Kondisi saat ini	Harapan/ Ekspetasi diharapkan	
<i>Emphaty</i>	Perlakuan petugas terhadap setiap pelanggan	Berbeda	Berbeda	1
		Agak Berbeda	Agak Berbeda	2
		Cukup Sama	Cukup Sama	3
		Sama	Sama	4

		Sama Persis	Sama Persis	5
--	--	-------------	-------------	---

Tabel 3. 22
Kinerja dan harapan terhadap Tanggungjawab dari pihak manajemen atas pelayanan yang baik yang diberikan kepada pelanggan

Dimensi	Atribut Pertanyaan	Alternatif Jawaban		Skore
		Kinerja/ Persepsi Kondisi saat ini	Harapan/ Ekspetasi diharapkan	
<i>Emphaty</i>	Tanggungjawab dari pihak manajemen atas pelayanan yang baik yang diberikan kepada pelanggan	Tidak Diperhatikan	Tidak Diperhatikan	1
		Kurang Diperhatikan	Kurang Diperhatikan	2
		Cukup Diperhatikan	Cukup Diperhatikan	3
		Diperhatikan	Diperhatikan	4
		Sangat Diperhatikan	Sangat Diperhatikan	5

F. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁶ Subjek atau responden yang diteliti dalam penelitian ini adalah konsumen atau pelanggan

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*,..., hlm. 80.

Toko Buku Latunsa yang jumlahnya rata-rata 40 kunjungan perhari. Dengan masa aktif kerja Toko Buku Latunsa 30 hari perbulan maka rata- rata kunjungan pelanggan dalam satu bulan rata-rata berjumlah 1200 orang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁷ Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Isidental sampling*. Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui tersebut cocok sebagai sumber data.⁸

Untuk mengetahui jumlah sampel yang akan diteliti dengan menggunakan rumus slovin:

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

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Ukuran Populasi

d^2 = Presisi (Ditetapkan 10% dengan tingkat kepercayaan 90%)

Tingkat ketetapan yang digunakan dengan mengemukakan besarnya eror maksimum secara 10% dan tingkat kepercayaan 90 %)

⁷ *Ibid.*, hlm. 80.

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*,..., hlm. 85.

$$n = \frac{1200}{1200 \cdot 0,1^2 + 1}$$

$$n = \frac{1200}{13}$$

$n = 92,30$ (Dibulatkan menjadi 93 orang pelanggan).

Jadi jumlah minimal sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sebanyak 93 orang responden, pelanggan di Toko Buku Latunsa.

G. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas atau kesahihan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang diukur.⁹ Alat ukur yang dapat digunakan dalam pengujian validitas suatu kuesioner adalah angka hasil korelasi antara skor pernyataan dan skor keseluruhan pernyataan responden terhadap informasi dalam kuesioner.¹⁰

Validitas adalah tingkat kemampuan suatu instrumen untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan instrument tersebut. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada

⁹ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk penelitian kuantitatif Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi,17*, (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2013), hlm. 75.

¹⁰ Triton Prawira Budi, *SPSS 13.0 Terapan; Riset Statistik Parametrik*, (Yogyakarta:CV.Andi Offset, 2006), hlm. 24.

suatu kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur oleh kuesioner tersebut.

Analisis data untuk mengetahui validitas dari pertanyaan kuesioner dengan menggunakan rumus *pearson* sebagai berikut:¹¹

Rumus :

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n[(\sum X^2) - (\sum X)^2][(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_hitung = koefisien korelasi

n = jumlah responden

X = . Skor Item

Y = Skor Total

Kuisisioner item pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid apabila $r_{hitung} \geq t_{tabel}$ Kuisisioner item pertanyaan tersebut dapat dikatakan tidak valid apabila $r_{hitung} \leq t_{tabel}$ pertanyaan tersebut. Analisis data untuk mengetahui reliabilitas dari kuesioner dengan menggunakan software microsoft excel. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner ini terdiri dari dua bagian, yaitu kuesioner pengukuran harapan (*ekspestasi*) dan pengukuran persepsi Pelanggan atau pengguna jasa. Uji validitas dilakukan untuk menguji pertanyaan dalam bentuk pernyataan yang dijadikan sebagai instrumen

¹¹ Arikunto, Suharsini, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, edisi revisi*, (Rineka Cipta, 1992), hlm. 138.

penelitian. Hal ini bertujuan untuk mengetahui pemahaman responden terhadap pertanyaan yang dibuat dalam lembar kuesioner.

Pre-test dilakukan kepada 47 orang responden yang terdiri 7 orang merupakan pelanggan dengan tingkat loyalitas rendah 30 orang pelanggan dengan tingkat loyalitas sedang dan 10 orang merupakan pelanggan dengan loyalitas tinggi. Pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner harus valid dan reliabel supaya mendapatkan data yang terpercaya. Oleh karena itu diperlukan uji instrumen penelitian yaitu dengan uji validitas dan reliabilitas.

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan menguji korelasi skor-skor setiap item angket dengan skor total variabelnya. Suatu item instrumen dikatakan valid jika nilai korelasinya adalah positif dan lebih besar atau sama dengan rtabel. Nilai rtabel untuk uji dua sisi pada dengan signifikansi 5% ($p = 0,05$) dapat dicari berdasarkan jumlah responden atau N. Oleh karena $N = 47$ maka dapat dilihat pada rtabel $p = 0,05$ adalah 0,2861. Sedangkan rhitung diperoleh dari pengolahan dengan menggunakan Microsoft Excel 2010 dan dapat dilihat pada lampiran. Hasilnya menunjukkan bahwa rhitung lebih besar dari rtabel maka kuesioner dikatakan valid. Berikut disajikan hasil uji validitas dalam tabel- tabel berikut:

Tabel 3. 23Uji Validitas Angket (Kuisisioner) Ekspektasi Harapan Responden (N=47)

Dimensi Kualitas Pelayanan	Atribut (Indikator)	r-hitung	r-tabel	Keterangan
<i>Tangible</i>	Pertayaan 1	0,40	0,2816	VALID
	Pertayaan 2	0,41	0,2816	VALID
	Pertayaan 3	0,40	0,2816	VALID
	Pertayaan 4	0,40	0,2816	VALID
	Pertayaan 5	0,39	0,2816	VALID
<i>Realiability</i>	Pertayaan 6	0,44	0,2816	VALID
	Pertayaan 7	0,43	0,2816	VALID
	Pertayaan 8	0,45	0,2816	VALID
	Pertayaan 9	0,44	0,2816	VALID
	Pertayaan 10	0,44	0,2816	VALID
<i>Responsiviness</i>	Pertayaan 11	0,44	0,2816	VALID
	Pertayaan 12	0,44	0,2816	VALID
	Pertayaan 13	0,43	0,2816	VALID
	Pertayaan 14	0,45	0,2816	VALID
	Pertayaan 15	0,45	0,2816	VALID
<i>Assurance</i>	Pertayaan 16	0,44	0,2816	VALID
	Pertayaan 17	0,44	0,2816	VALID
	Pertayaan 18	0,43	0,2816	VALID
	Pertayaan 19	0,43	0,2816	VALID
	Pertayaan 20	0,44	0,2816	VALID
<i>Emphaty</i>	Pertayaan 21	0,37	0,2816	VALID
	Pertayaan 22	0,37	0,2816	VALID

Berdasarkan tabel 3.23 diatas, *rhitung* lebih besar dari *rtabel* maka pernyataan-pernyataan dalam kuesioner mengenai ekspektasi (harapan) responden dapat dinyatakan valid.

**Tabel 3. 24 Uji Validitas Angket (Kuisisioner) Kinerja/ Persepsi Kondisi Saat ini
N= 47**

Dimensi Kualitas Pelayanan	Atribut (Indikator)	<i>r-hitung</i>	<i>r-tabel</i>	Keterangan
<i>Tangible</i>	Pertayaan 1	0,47	0,2816	VALID
	Pertayaan 2	0,47	0,2816	VALID
	Pertayaan 3	0,47	0,2816	VALID
	Pertayaan 4	0,46	0,2816	VALID
	Pertayaan 5	0,47	0,2816	VALID
<i>Realiability</i>	Pertayaan 6	0,46	0,2816	VALID
	Pertayaan 7	0,46	0,2816	VALID
	Pertayaan 8	0,45	0,2816	VALID
	Pertayaan 9	0,45	0,2816	VALID
	Pertayaan 10	0,44	0,2816	VALID
<i>Responsiviness</i>	Pertayaan 11	0,45	0,2816	VALID
	Pertayaan 12	0,44	0,2816	VALID
	Pertayaan 13	0,44	0,2816	VALID
	Pertayaan 14	0,44	0,2816	VALID
	Pertayaan 15	0,45	0,2816	VALID
<i>Assurance</i>	Pertayaan 16	0,45	0,2816	VALID
	Pertayaan 17	0,42	0,2816	VALID
	Pertayaan 18	0,41	0,2816	VALID
	Pertayaan 19	0,41	0,2816	VALID

	Pertayaan 20	0,43	0,2816	VALID
<i>Emphaty</i>	Pertayaan 21	0,37	0,2816	VALID
	Pertayaan 22	0,37	0,2816	VALID

Berdasarkan tabel 4.7 diatas, *rhitung* lebih besar dari *rtabel* maka pernyataan- pernyataan dalam angket kuesioner mengenai pelayanan dalam kondisi saat ini dapat dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu instrumen menunjukkan kemantapan. Stabilitas hasil pengamatan bila diukur dengan instrumen tersebut dalam waktu-waktu berikutnya dengan kondisi sesuatu yang diukur tidak berubah. Jika suatu kuesioner dikatakan reliabel (handal) jika jawaban terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

$$r_{cronchbach's\ alpa} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \partial_t^2}{\partial_t^2} \right)$$

Keterangan:

r = koefisien reliabilitas instrumen

k = banayak butir pertanyaan

$\sum \partial_t^2$ = total variansi butir

∂_t^2 = total varian

Uji reliabilitas data ini dilakukan dengan menggunakan reliability analysis pada software for windows. Data dikatakan reliabel apabila nilai *Chronbach*

$\alpha > 0,6$. Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi jawaban responden. Dalam menguji reliabilitas, dihitung dengan menggunakan Microsoft Excel 2010, kemudian hasilnya dihitung dengan menggunakan rumus *Cronbanch Alpha*. untuk mendapatkan nilai uji reliabilitas. Suatu instrumen dikatakan reliable apabila nilai uji reliabilitas lebih dari 0,60 Apabila koefisien (r) positif dan lebih besar dari batas minimal (0,60) maka *reliable* dan apabila r negative atau r lebih kecil dari batas minimal (0,60) maka tidak reliable. R pada tabel-tabel sebagai berikut:

Tabel 3. 25 Uji Reliabilitas Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Angket (Kuisiонер Ekspektasi Harapan Responden (N=47)

Reliabilitas Ekspektasi (Harapan) Responden				
No	Dimensi	Koefisien Alpha Cronbanch's (<i>rac</i>)	r Kriteria	Keterangan
1	<i>Tangible</i>	0,77	0,6	Reliabel
2	<i>Reliability</i>	0,79	0,6	Reliabel
3	<i>Responsiveness</i>	0,89	0,6	Reliabel
4	<i>Assurance</i>	0,93	0,6	Reliabel
5	<i>Emphaty</i>	0,95	0,6	Reliabel

Berdasarkan Tabel 3.25 di atas menunjukkan bahwa koefisien (r) lebih besar dari batas minimal yaitu 0,60, berarti bagian dari kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan dimensi kualitas pelayanan mengenai ekspektasi harapan pelanggan dapat dinyatakan reliabel..

Tabel 3. 26 Uji Reliabilitas Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Angket (Kuisisioner Ekspektasi Harapan Responden (N=47))

Reliabilitas Kinerja/ Persepsi Kondisi Saat ini Yang Diterima				
No	Dimensi	Koefisien Alpha Cronbanch's (<i>rac</i>)	r Kriteria	Keterangan
1	<i>Tangible</i>	0,62	0,6	Reliabel
2	<i>Reliability</i>	0,81	0,6	Reliabel
3	<i>Responsiveness</i>	0,72	0,6	Reliabel
4	<i>Assurance</i>	0,62	0,6	Reliabel
5	<i>Emphaty</i>	0,85	0,6	Reliabel

Berdasarkan Tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa koefisien (r) lebih besar dari batas minimal yaitu 0,60, berarti bagian dari kuesioner yang berisi pernyataan- pernyataan dimensi kualitas pelayanan mengenai pelayanan dalam kondisi saat ini dapat dinyatakan reliabel.

H. Teknik Analisis Data

Jenis analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif. 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.¹² Termasuk dalam statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median,

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, hlm. 147.

mean, dan perhitungan presentase.¹³ Adapun teknis analisis data dalam melakukan penelitian ini dari awal sampai akhir dapat dijelaskan meliputi tahapan-tahapan sebagai berikut:

1) Melakukan pengumpulan data melalui observasi lapangan dan studi pustaka untuk mengidentifikasi masalah dan menentukan batasan masalah

Pada tahap ini dikumpulkan berbagai dokumentasi, hasil-hasil penelitian, dan teori-teori yang diarahkan untuk mendapatkan konsep-konsep penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang ada sebagai landasan dalam tahap-tahap penelitian selanjutnya. Merupakan pedoman awal untuk menentukan variabel-variabel penelitian dan memberikan batasan terhadap arah penelitian secara keseluruhan. Batasan masalah adalah salah satu cara agar suatu penelitian tidak menyimpang jauh dari tujuan semula. Karena banyaknya faktor maka batasan masalah harus dilakukan Perumusan masalah untuk memformulasikan atau mencari inti permasalahan yang ingin dipecahkan dalam penelitian.

2) Membuat kuisisioner angket penelitian

Inti permasalahan yang ingin dipecahkan disini adalah menganalisa dimensi kualitas pelayanan yang diberikan pihak manajemen Toko Buku Latunsa, yang substansinya apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh toko buku Latunsa telah memenuhi harapan pelanggan. Pada tahapan ini langkah penelitian dimulai pengumpulan atribut angket survei dengan menghilangkan atau

¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*., hlm. 148.

memperbaiki gap 1- gap 4 kerana inti dari kualitas pelayanan adalah *Gap 5* yang sebenarnya dihasilkan dari keempat *gap* yang merupakan persepsi eksekutif terhadap kualitas jasa dan hal-hal yang berkaitan dengan penghantaran jasa. *Gap 5* merupakan *customer gap* dan *gap 1* hingga *gap 4* merupakan *provider gap*.

Setelah pengumpulan data angket dirasakan cukup mampu menilai kualitas pelayanan toko buku latunsa dengan mempertimbangkan kualitas pelayanan teknikal dan fungsional kualitas pelayanan yang dialasankan kerana Toko Buku Latunsa tidak hanya menjual alat tulis kantor tetapi bergerak dalam bidang jasa fotocopy, laminataing, menerima jasa-jasa pembayaran dll, maka akan dilakukan analisis untuk menjawab pertanyaan yang menjadi inti permasalahan dalam penelitian ini,

Daftar pertanyaan kemudian disinkronkan dengan cara atribut pertanyaan tersebut diberikan pada pihak Toko Buku Latunsa, apakah atribut tersebut sudah sesuai, atau ada penambahan atribut dari pihak manajemen Toko Buku Latunsa. Agar arah perbaikan kualitas pelayanan tepat sasaran. Jika dalam atribut-atribut tersebut ada pertanyaan yang belum ada, maka pihak manajemen akan memberi masukan berupa daftar pertanyaan untuk selanjutnya disusun menjadi sebuah kuesioner.

3) Melakukan Uji Interumen Penelitian dan Pengolahan Data

Setelah penyusunan angket dan atribut-atribut pertanyaan dirasa telah mampu mewakili dimensi kualitas pelayanan maka dilakukan uji instrumen

penelitian, untuk mengukur reliabilitas dan validitas angket instrument penelitian. Penyebaran angket pertama untuk menguji instrumen penelitian disebarakan pada 47 responden. Kemudian penyebaran angket tahap kedua dilakukan terhadap 46 orang untuk melengkapi pengolahan data.

Data yang diperoleh kemudian dideskripsikan, antara ekspektasi /harapan pelanggan dan persepsi kinerja kualitas pelayanan Toko Buku Latunsa saat ini. Dari data persepsi dan harapan pelanggan toko buku latunsa, diolah untuk mendapatkan skor. Deskriptif analisis data dalam penelitian ini bertujuan menyajikan gambaran yang lengkap mengenai setting sosial dan hubungan-hubungan yang terdapat dalam penelitian dengan metode Serqual yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan melalui kepuasan (ekspektasi) pelanggan terhadap Toko Buku Latunsa. Skor persepsi akan dikurangi dengan skor harapan. Hasil dari pengurangan tersebut didapat tingkat/kualitas pelayanan yang diberikan oleh Toko Buku Latunsa. Jika hasil pengurangan tersebut menghasilkan kesenjangan positif (lebih dari nol) berarti kualitas pelayanan yang diberikan melebihi dari harapan Pelanggan Toko Buku Latunsa, tetapi bilamana hasil pengurangan tersebut menghasilkan kesenjangan *negative* (lebih kecil dari nol) berarti kualitas pelayanan yang diberikan lebih rendah dari harapan pelanggan, dan bilamana hasil pengurangan tersebut menghasilkan kesenjangan sama dengan nol berarti kualitas pelayanan sama dengan yang diharapkan Pelanggan.

Selanjutnya untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan, dilakukan dengan cara membagi skor persepsi dengan skor harapan dikalikan 100%. Menurut Ari Satrio Wibowo bahwa tingkat kepuasan pelanggan 80% merupakan posisi yang tergolong cukup kritis, karena pelanggan merasa bahwa pelayanan yang diberikan memang merupakan haknya.¹⁴ Dengan demikian bila tingkat kepuasan berada dibawah 80%, kondisi tersebut tidak akan menimbulkan loyalitas pada pelanggan.¹⁵ yang dilakukan dengan cara membandingkan persepsi yang merupakan suatu kenyataan pelayanan yang diterimanya dengan ekspektasi harapan yang merupakan suatu keinginan pelayanan yang ingin diterimanya

Data-data hasil penelitian ini diolah dengan menggunakan formula sebagai berikut:

- a. Rumus menghitung nilai persepsi konsumen Pelanggan/ Pengguna

Jasa:

$$SP_{pt} = \frac{(P1 \times 1) + (P2 \times 2) + (P3 \times 3) + (P4 \times 4) + (P5 \times 5)}{N}$$

Keterangan :

SP_i = Skor persepsi responden terhadap atribut pelayanan i

P1 = Jumlah responden dengan kategori jawaban 1

P2 = Jumlah responden dengan kategori jawaban 2

¹⁴ Ari Satri Wibowo (Tesis). *Analisis Pengaruh Keunggulan Produk dan Kualitas Pasca Huni Terhadap Kepuasan Penghuni Rumah (sru dy Kasus Perumahan Bukit Semarang Baru)* (Universitas Diponegoro:Semarang 2009), hlm. 1.

¹⁵ Haryadi, Wahyu (Tesis.). *Kepuasan Investor/Calon Investor terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Investasi di BKPM D Provinsi DKI Jakarta* (Universitas Indonesia: Depok, 2001), hlm. 97.

P3 = Jumlah responden dengan kategori jawaban 3

P4 = Jumlah responden dengan kategori jawaban 4

P5 = Jumlah responden dengan kategori jawaban 5

N = Jumlah responden secara keseluruhan

b. Rumus menghitung nilai ekspektasi (harapan) Pelanggan/ Pengguna

Jasa

$$SE_{pt} = \frac{(E1 \times 1) + (E2 \times 2) + (E3 \times 3) + (E4 \times 4) + (E5 \times 5)}{N}$$

Keterangan :

SE_{pt}= Skor ekspektasi (harapan) responden terhadap atribut pelayanan i

E1 = Jumlah responden dengan kategori jawaban 1

E2 = Jumlah responden dengan kategori jawaban 2

E3 = Jumlah responden dengan kategori jawaban 3

E4 = Jumlah responden dengan kategori jawaban 4

E5 = Jumlah responden dengan kategori jawaban 5

N = Jumlah responden secara keseluruhan

c. Menghitung Servqual Score yaitu kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi Pelanggan/ Pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan Toko

Buku Latunsa

Servqual Score = Skor Persepsi – Skor Ekspektasi

- d. Menghitung skor pelayanan aktual yang merupakan perbandingan antara skor persepsi Pelanggan/ Pengguna jasa Toko Buku Latunsa terhadap kinerja pelayanan aktual dengan skor ekspektasi (harapan) Pelanggan/ Pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan Toko Buku Latunsa, untuk mengetahui tingkat kepuasan Pelanggan/ Pengguna jasa.

$$\text{Skor pelayanan aktual} = (\text{skor persepsi/skor ekspektasi}) \times 100\%.$$

4) Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir yang dilakukan pada penelitian ini adalah penarikan kesimpulan dari hasil analisis yang telah dilakukan dan penyampaian saran yang dapat ditindaklanjuti serta bermanfaat bagi penelitian selanjutnya demi kemajuan Toko Buku Latunsa.

I. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Toko Buku Latunsa di Jalan Nyompet Kelurahan Setinagara Kecamatan Cibeureum Kota Tasikmalaya yang dilakukan terhadap konsumen pelanggan atau pengguna jasa Toko Buku Latunsa.

2. Waktu Penelitian

Tabel 3. 27
Tempat dan Waktu Penelitian

No.	Kegiatan	2020						
		Apr 20	Mei 20	Juni 19	Juli 19	Ags 19	Sep 20	Okt 20
1.	Pengajuan Judul							
2.	Mendapatkan SK Bimbingan Skripsi							
3.	Pembuatan proposal penelitian							
4.	Seminar proposal							

4.	Melakukan Penelitian							
5.	Sidang Skripsi							