

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk kedalam penelitian lapangan (*field research*) melalui terjun langsung ke lapangan untuk meneliti objek penelitian untuk menghasilkan data yang berhubungan langsung dengan masalah penelitian (Sugiyono, 2017, hlm 11)

Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif bertujuan untuk mendeskripsikan sebagaimana adanya terhadap data sampel berupa angka-angka yang telah dikumpulkan pada saat penelitian untuk kemudian diujikan dengan metode statistik menggunakan *software* IBM SPSS 25 (Sulistiyawati dkk., 2022, hlm. 70). Pada pendekatan kuantitatif, yang dilakukan Peneliti terlebih dahulu adalah menentukan rumusan masalah yang akan diteliti, lalu melakukan kajian teoritis dan menyusun hipotesis, selanjutnya mengumpulkan serta menganalisis data bersifat kuantitatif/statistik untuk menguji hipotesis tersebut, dan yang terakhir mengambil kesimpulan dan hasil akhir setelah melakukan pengujian hipotesis menggunakan gambaran atau mendeskripsikan suatu keadaan dengan angka terhadap data. Kuesioner disebarkan langsung di lapangan ataupun secara *online* dengan menggunakan media *google form* kepada responden yang masuk kriteria penelitian (Sudaryono, 2018, hlm. 641).

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dipilih untuk melakukan penelitian ini adalah gedung Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang beralamat di Jl. A.Yani KM. 4, RW. 5, Kebun Bunga, Kec. Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, 70235. Adapun alasan peneliti memilih tempat ini dikarenakan sebelumnya telah melakukan observasi langsung ke lapangan dan menemukan masalah yang menarik untuk dikaji. Alasan lainnya yaitu karena mahasiswa FEBI erat kaitannya dengan lembaga keuangan, khususnya perbankan syariah, yang mana mereka banyak belajar mengenai hukum penggunaan layanan digital berbasis syariah. Hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk mengkaji, karena masalah penelitian ini banyak ditemukan pada mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin.

B. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2008) dalam Junaidi, dkk (2017, hlm. 12), populasi merupakan suatu wilayah yang mencakup objek serta subjek penelitian dengan kriteria dan karakteristik tertentu untuk memudahkan Peneliti mendapatkan data penelitian yang valid. Populasi yang dipilih adalah mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Antasari Banjarmasin sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan layanan *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada BSI *mobile*.

Masalahnya, belum diketahui secara dengan pasti mengenai keseluruhan populasi mahasiswa FEBI yang menjadi nasabah pengguna layanan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet mobile banking* di Bank Syariah Indonesia, oleh karena itu menurut Arikunto (2010, hlm. 174), jika total populasi tidak diketahui

secara pasti jumlahnya, maka jumlah sampel yang digunakan dapat ditentukan dengan rumus menggunakan rumus Wibisono yakni sebagai berikut.

$$n = \frac{Z^2}{4(moe)^2}$$

Keterangan:

n= total/jumlah sampel

Z= tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% (1,96)

Moe=Margin Of Error (kesalahan maksimum yang bisa ditoleransi biasanya 10%)

Jadi, total sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu:

$$n = \frac{1,96^2}{4(0.1)^2}$$

$n = 96,04$ dibulatkan menjadi 100 Responden

Dengan menggunakan teknik pengambilan sampel non-probabilitas, data dikumpulkan. Pendekatan pengambilan sampel non-probabilitas termasuk memilih sampel tanpa memberi semua anggota populasi peluang yang sama. Kemudian, metode *purposive sampling* digunakan untuk menyaring populasi yang cocok untuk dijadikan sampel, dimana metode ini menarik sampel dengan menggunakan kriteria khusus yang sesuai dengan topik permasalahan atau fenomena yang akan diteliti. Angket atau kuesioner disebarkan menggunakan *google form* untuk mendapatkan data primer yang dibutuhkan (Pranatha, 2021, hlm. 32).

Adapun kriteria khusus responden/sampel, yaitu:

1. Mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Antasari Banjarmasin sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia.

2. Pengguna Fitur *E-Commerce* dan *Top Up E-Wallet* pada *BSI Mobile*.

D. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian merupakan sumber utama yang menghasilkan data penelitian berdasarkan variabel yang diteliti (Arikunto, 2006, hlm. 116). Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai nasabah pengguna fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* *BSI Mobile*. Sedangkan objek penelitian merupakan tujuan utama diadakannya penelitian. Objek penelitian yang dipilih yaitu pengaruh faktor kemudahan, keamanan, kepercayaan, serta keandalayan layanan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada *BSI mobile* terhadap kepuasan mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia.

C. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer, sebagaimana didefinisikan oleh Sofian Siregar (2013) dalam Junaidi *et al.* (2017, hlm. 13), adalah informasi yang dikumpulkan oleh peneliti baik secara langsung dari sumber atau subjek penelitian mereka atau melalui media online. Tanggapan kuesioner keseluruhan formulir google dari 100 responden yang sesuai dengan kriteria berfungsi sebagai sumber informasi utama penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder, menurut Syofian Siregar (2013) dalam Junaidi, *et al.* (2017, hlm. 13), diambil dari buku, jurnal, atau sumber lain yang memiliki hubungan dengan masalah penelitian yang sedang diteliti.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data yaitu dengan menggunakan teknik penyebaran kuesioner melalui *google form* yang berisikan beberapa item/poin pernyataan yang akan diisi oleh responden secara online berdasarkan pengalamannya menggunakan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada BSI *Mobile*. Adapun responden dalam penelitian ini yaitu mahasiswa aktif FEBI UIN Antasari Banjarmasin sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan fitur *e-commerce* dan *top up e-wallet* pada BSI *Mobile*.

Skala Likert digunakan untuk membuat item kuesioner dengan maksud agar variabel penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk membuat instrumen dengan pernyataan yang kemudian akan diisi oleh responden. Skala Likert menghasilkan opsi respons mulai dari sangat setuju, tertimbang pada skor tertinggi 5, hingga sangat tidak setuju, tertimbang pada nilai terendah 1.

E. Variabel Penelitian

Variabel merupakan objek permasalahan yang menjadi pusat perhatian sekaligus tujuan adanya penelitian. Variabel terbagi menjadi dua yaitu variabel bebas (*independen*) dan variabel terikat (*dependen*) (Winarno, 2011, hlm. 28).

Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Fitur *E-commerce* dan *Top up e-wallet* pada BSI *Mobile* terhadap Kepuasan Mahasiswa FEBI UIN Antasari sebagai Nasabah Bank Syariah Indonesia” ini yaitu:

a. Variabel Bebas (Independen)

Variabel bebas merupakan variabel yang memengaruhi atau yang menjadi penyebab adanya variabel dependen (Sudaryono, 2017, hlm. 162).

Variabel bebas dalam penelitian ini, yaitu:

1. Keamanan(X1)
2. Kemudahan(X2)
3. Kepercayaan(X3)
4. Keandalan Layanan(X4)

b. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel dependen adalah variabel yang muncul sebagai akibat dipengaruhi oleh atau dipengaruhi oleh variabel independen. Semua fenomena dapat dijelaskan secara sistematis oleh variabel dependen (Sudaryono, 2017, hlm. 163). Kepuasan mahasiswa FEBI UIN Antasari Banjarmasin yang menggunakan layanan belanja online dan top-up e-wallet (Y) Bank Syariah Indonesia menjadi variabel dependen dalam penelitian ini.

Tabel I

Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel Penelitian	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
Kemudahan (X ₁) (Davis, 1989)	Kemampuan suatu layanan untuk memberikan kemudahan transaksi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem sangat mudah dipelajari. 2. Sistem dapat mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna. 3. Keterampilan pengguna 	Likert

		bertambah dengan menggunakan sistem tersebut. 4. Sistem sangat mudah dioperasikan.	
Keamanan (X ₂) (Raman Arasu dan Viswanathan (2010))	Kemampuan suatu layanan dalam mengontrol dan menjaga keamanan daya serta privasi pengguna.	1. Keamanan fitur. 2. Kerahasiaan transaksi.	Likert
Kepercayaan (X ₃) (Mayer dkk., 1995)	Tingkat Kepercayaan konsumen terhadap layanan yang disediakan dengan jelas dan benar oleh perusahaan.	1. Kemampuan (<i>ability</i>). 2. Kebaikan hati (<i>benevolence</i>). 3. Integritas (<i>integrity</i>).	Likert
Kehandalan Layanan (X ₄) (Roger A. Kerin dan Lau Geok Theng, 2013)	Kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.	1. Proses transaksi yang mudah dan cepat. 2. Fleksibel (dimanapun dan kapanpun). 3. Transaksi tepat waktu. 4. Hemat waktu transaksi.	
Kepuasan (Y) (Tjiptono, 2008)	Munculnya perasaan senang ataupun kecewa setelah seseorang membandingkan kinerja atau hasil yang sesuai dengan apa yang	1. Kepuasan pelanggan secara menyeluruh. 2. Konfirmasi harapan 3. Berminat untuk menggunakan produk secara berulang	Likert

	diharapkan bahkan hasil tersebut melebihi ekspektasi pelanggan.	3. Kesiediaan untuk merekomendasikan produk kepada orang lain 4. Ketidakpuasan konsumen.	
--	---	---	--

Sumber: Data diolah berdasarkan teori

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner akan dikatakan valid apabila pernyataan atau pertanyaan didalam kuesioner tersebut mampu untuk menghasilkan suatu data yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan perbandingan nilai signifikansi dua arah atau sig-2 tailed. Adapun ketentuan uji validitas dalam suatu penelitian yaitu jika nilai rhitung $>$ rtabel dengan level signifikan yang digunakan yaitu sebesar 5% serta hasil nilai signifikansi dua arah (sig 2-tailed) $<$ 0.05 maka butir pertanyaan atau pernyataan (instrumen penelitian) dalam kuesioner dapat dinyatakan valid (Ghozali, 2016, hlm. 52–53).

b. Uji Reliabilitas

Menurut Nunnaly, suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau dapat diandalkan jika jawaban responden terhadap butir pernyataan dalam kuesioner adalah konsisten, sama, dan stabil dari waktu ke waktu. Peneliti melakukan mengukur reabilitas dengan uji statistik *Cronbach's Alpha* menggunakan *software* SPSS 25 (Ghozali, 2016, hlm. 47–48). Adapun ketentuan uji validitas dalam suatu penelitian yaitu variabel penelitian

dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ (Matondang & Nasution, 2021, hlm. 87).

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tujuan dilakukan uji normalitas yaitu untuk menguji apakah variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal dalam suatu regresi. Seperti yang dikatakan oleh banyak ahli, bahwa uji t (parsial) dan uji F (simultan) mengasumsikan bahwa nilai residual berdistribusi secara normal. Apabila asumsi tersebut dilanggar, maka uji statistik pada data penelitian menjadi tidak valid untuk jumlah sampel yang relatif kecil. Terdapat dua cara untuk mengetahui apakah data residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan cara analisis grafik dan uji statistik data (Ghozali, 2016, hlm. 154).

Analisis grafik dilakukan dengan normal *probability plot* (p-plot) dideteksi dengan melihat titik penyebaran data pada garis diagonal dari grafik atau bisa juga dengan melihat histogram dari data residualnya. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam analisis grafik normal p-plot untuk uji normalitas residual ini yaitu jika penyebaran data (titik) berada disekitar garis dan mengikuti arah sumbu diagonal ataupun grafik histogramnya menghasilkan pola distribusi normal, maka hal tersebut menunjukkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi normalitas (Ghozali, 2016, hlm. 154–156). Metode analisis grafik lainnya yaitu dengan melihat grafik histogram. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam analisis grafik histogram untuk uji normalitas residual ini yaitu apabila

bentuk kurva tidak melenceng ke kanan maupun ke kiri, artinya hal ini menunjukkan bahwa data penelitian berdistribusi normal (Safitri dkk., 2022, hlm. 30).

Selain menggunakan analisis grafik untuk menguji normalitas, para ahli juga menganjurkan untuk melakukan analisis statistik untuk memperjelas hasil uji normalitas. Salah satu uji statistik yang sering digunakan untuk menguji normalitas residual yaitu menggunakan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) dengan penggunaan *alpha* sebesar 5%. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam analisis statistik menggunakan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) untuk uji normalitas residual yaitu jika uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) menghasilkan nilai signifikansi lebih besar daripada 0,05, artinya data penelitian berdistribusi normal (Ghozali, 2016, hlm. 158–159).

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah terdapat korelasi antara variabel-variabel bebas (*independent*) pada suatu model regresi. Jika tidak ada korelasi antar variabel bebas (*independent*), artinya model regresi dapat dikatakan baik. Dan sebaliknya, Jika terdapat korelasi antar variabel bebas (*independent*), artinya variabel-variabel tersebut tidak ortodonal. Variabel ortodonal yaitu variabel bebas (*independent*) yang memiliki korelasi antar sesama variabel bebas lainnya, sehingga menghasilkan nol. Uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Faktor* (VIF). Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinearitas ini yaitu jika nilai

tolerance $\geq 0,1$ dan nilai VIP ≤ 10 , maka menunjukkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas antara variabel bebas (*independent*) dengan variabel bebas lainnya (Ghozali, 2016, hlm. 103–104).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan/penelitian ke pengamatan/penelitian lainnya. Uji heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan beberapa cara atau metode yaitu metode scatter plot, uji park, uji glejser, dan uji white. Namun, dalam penelitian ini peneliti hanya menggunakan dua macam metode saja untuk menguji heteroskedastisitas, yaitu menggunakan uji white dan metode *scatter plot* (S. Riyanto & Hatmawan, 2020, hlm. 139–140).

Uji White pada dasarnya memiliki kemiripan dengan Uji Park dan Uji Glejser. Menurut White, uji ini dilakukan dengan meregres residual kuadrat (U^2t), dengan variabel bebas (*independent*), variabel bebas kuadrat (*independent*), serta perkalian variabel bebas (*independent*). Pengambilan keputusan untuk Uji White ini sama dengan Uji Park dan Uji Glejser, yaitu sama-sama melihat nilai signifikan dari variabel-variabel bebasnya. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas menggunakan metode Uji White ini yaitu nilai signifikan jika variabel bebas pada uji t menghasilkan nilai sig $> 0,05$ (5%) maka hal tersebut menunjukkan bahwa data atau variabel penelitian tidak mengalami gejala heteroskedastisitas (Ghozali, 2016, hlm. 103–104). Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas menggunakan metode Uji White ini yaitu jika

nilai *chi square* hitung $<$ *chi square* tabel, maka hal tersebut menunjukkan bahwa data atau variabel penelitian tidak mengalami gejala heteroskedastisitas (Ghodang & Hantono, 2020, hlm. 30).

Uji Heterokedastisitas lainnya bisa melihat hasil grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat atau dependent yaitu *ZPRED dengan hasil residualnya yaitu *SRESID. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinearitas menggunakan metode scatter plot ini yaitu jika data yang diuji menghasilkan pola yang tidak jelas, misalnya menyebar baik di atas maupun di bawah angka 0 serta berada di sumbu y, maka hal tersebut menunjukkan bahwa data atau variabel penelitian tidak mengalami gejala heterokedastisitas (S. Riyanto & Hatmawan, 2020, hlm. 139–140).

d. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda dapat digunakan apabila jumlah variabel bebas (independent) dalam penelitian lebih dari satu dan satu variabel terikatnya (dependent). Uji regresi linear berganda tidak berdiri sendiri, namun disertai dengan beberapa uji lainnya yang saling berkaitan atau berhubungan yaitu uji koefisien determinasi, uji t (uji parsial), dan uji f (uji simultan) (S. Riyanto & Hatmawan, 2020, hlm. 137).

1) Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi dibedakan menjadi dua berdasarkan jumlah variabel bebasnya, yaitu uji regresi linear sederhana dan uji regresi linear berganda. Berbeda dengan uji regresi linear sederhana yang hanya menguji satu variabel bebas dan satu variabel terikat, uji regresi linear berganda terdiri dari lebih dari satu variabel bebas dan satu variabel

terikat. Adapun rumus persamaan yang digunakan untuk uji regresi linear berganda yang menggunakan empat variabel bebas dan satu variabel terikat yaitu sebagai berikut (S. Riyanto & Hatmawan, 2020, hlm. 140–141).

Uji regresi linear berganda pada dasarnya digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh satu variabel independen secara parsial dalam menerangkan variasi variabel dependennya. Adapun dasar pengambilan keputusan untuk uji regresi linear berganda ini yaitu sebagai berikut (S. Riyanto & Hatmawan, 2020, hlm. 140).

$$Y = a + b_1.X_1 + b_2.X_2 + b_3.X_3 + b_4.X_4 + e$$

Keterangan:

Y	= Kepuasan (variabel terikat)
a	= Konstanta
b ₁ , b ₂ , b ₃ , b ₄	= Koefisien regresi
X ₁	= Kemudahan (variabel bebas X1)
X ₂	= Keamanan (variabel bebas X2)
X ₃	= Kepercayaan (variabel bebas X3)
X ₄	= Keandalan layanan (variabel bebas X4)
e	= <i>Standart error</i>

2) Uji Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh(besar) kemampuan model dalam mendefinisikan/menjabarkan variasi variabel terikat (dependen). Nilai koefisien determinasi (R^2) berada pada kisaran angka 0 hingga 1. Jika nilai koefisien determinasi (R^2) kecil hingga mendekati angka 0 maka

artinya terbatas atau lemahnya kemampuan variabel-variabel bebas (independen) dalam menerangkan variabel terikatnya (dependen). Sebaliknya, jika nilai koefisien determinasi (R^2) besar hingga mendekati angka 1 maka artinya besar atau kuatnya kemampuan variabel-variabel bebas (independen) dalam memberikan semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel terikatnya (dependen) (S. Riyanto & Hatmawan, 2020, hlm. 141).

e. Uji Hipotesis

1) Uji Statistik t

Uji statistik t digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh secara parsial atau individual antara satu variabel bebas (dependen) dengan variabel terikat (independen). Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji statistik t (uji parsial) ini yaitu jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau $-t_{hitung} \leq t_{tabel}$ dan nilai signifikan $> 0,05$ (5%), maka hal tersebut menunjukkan bahwa H_0 diterima (S. Riyanto & Hatmawan, 2020, hlm. 141–142).

2) Uji Statistik f

Uji statistik f digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel-variabel bebas (independen) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat (dependen). Adapun beberapa ketentuan dalam uji statistik f (uji simultan) ini yaitu jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ atau nilai signifikansi $\leq 0,05$ (5%), maka hal tersebut menunjukkan bahwa H_0 diterima (Riyanto & Hatmawan, 2020, hlm. 142-143).

F. Tahapan Penelitian

Tahapan berikut diambil oleh penulis untuk memenuhi tujuan penelitian, yaitu sebagai berikut.

1. Tahap pendahuluan

- a. Mencari isu atau topik penelitian. Sebelum melanjutkan ke tahap penyusunan proposal skripsi, penulis mencari topik dan masalah penelitian. Tahap ini diselesaikan oleh penulis pada Mei 2022.
- b. Mengkonsultasikan kepada dosen pembimbing. Pada tahapan ini, penulis mengkonsultasikan terlebih dahulu topik penelitian yang diangkat kepada Dosen Pembimbing Dr. Syaugi S.Ag., M. A agar diberikan persetujuan untuk menyusun proposal skripsi dan kemudian diajukan ke biro skripsi. Penulis melakukan tahapan ini pada tanggal 03 Juni 2022.
- c. Tahap penyusunan proposal skripsi diselesaikan pada tanggal 15 Agustus 2022 untuk kemudian penulis ajukan proposal skripsi ke biro skripsi. Pada tahap ini penulis lakukan pada tanggal 24 Agustus 2022.
- d. Setelah diserahkan ke bagian biro skripsi dan mendapat pengesahan sebagai Surat Persetujuan Judul (SPJ) pada tanggal 21 November 2022. Penulis kemudian melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing skripsi sebelum melakukan ujian proposal skripsi pada tanggal 17 Maret 2023.

2. Tahap pengumpulan data

Pada tahap ini, setelah disetujui, peneliti akan menggunakan metode yang telah dipilih sebelumnya untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan menyebarkan

kuesioner melalui *google form*. Tahap pengumpulan data ini penulis lakukan dimulai pada tanggal 25 April 2023 hingga 05 Mei 2023.

3. Tahap pengolahan dan analisis data

Setelah mengumpulkan semua data penting, peneliti menggunakan metode yang digunakan sebelumnya untuk memproses dan menganalisis data untuk menemukan jawaban atas masalah yang diajukan. Untuk mempermudah perhitungan, hasil penelitian diolah menggunakan *software* SPSS. Tahap ini penulis selesaikan pada tanggal 02 Juni 2023.

4. Tahap akhir

Pada tanggal 05 Juni 2023, penulis bertemu dengan dosen pembimbing untuk membahas laporan hasil penelitian dan analisis data, dan kemudian pada tanggal 12 Juni 2023, penulis kembali mengkonsultasikan skripsi dengan dosen pembimbing untuk menyesuaikan dengan pedoman penulisan skripsi.