

Bab 16



**CONTOH KASUS:
RISET KUALITAS JASA, KEPUASAN PELANGGAN
DAN IMPLIKASINYA TERHADAP PERILAKU
PURNA PENGGUNAAN JASA SEBAGAI SISTEM INFORMASI
BAGI MANAJEMEN**

Bab 16

Desain Penelitian

Metode Pengumpulan data

Variabel Penelitian

Variabel Terikat (Tidak Bebas)

Variabel Bebas

Metode Pengolahan dan Analisis Data

- 1. Analisis Regresi Berganda**
- 2. Analisis Satu Jalur (One Way ANOVA)**
- 3. Analisis Uji Fisher**

Tahap Pelaksanaan Penelitian

- 1. Studi Eksplorasi (Exploratory Study)**
- 2. Tahap Desain Kuesioner**
- 3. Tahap Survey (Pengumpulan Data)**

End