

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

#### 1. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan penulis termasuk pada jenis kategori penelitian lapangan (*field research*). Adapun dari penelitian lapangan sendiri merupakan termasuk jenis penelitian yang dilakukan guna mengetahui apa yang terjadi dalam kehidupan masyarakat. Penelitian dilaksanakan di tempat kejadian atau di lapangan dengan melalui interaksi langsung kepada masyarakat guna memperoleh data dan juga informasi secara langsung.<sup>1</sup>

#### 2. Pendekatan Penelitian

Penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, dimana penelitian kuantitatif lebih terorganisir dan terstruktur dari awal hingga akhir. Penelitian kuantitatif sendiri dapat untuk diartikan sebagai suatu jenis penelitian yang menguji teori-teori tertentu dengan cara mengeksplorasi hubungan antara variabel-variabel, kemudian variabel-variabel tersebut diukur dengan menggunakan alat penelitian tertentu untuk mengubah data menjadi angka-angka, sehingga dapat dikelola secara sistematis dan menggunakan analisis statistik.<sup>2</sup>

Penelitian kuantitatif secara komprehensif mencakup seluruh aspek subjek yang diteliti, fenomena yang terkait, dan keterkaitan di antara keduanya. Dengan mempergunakan pendekatan penelitian ini, data yang sebelumnya telah didapat kemudian diolah dalam bentuk angka dengan menggunakan metode statistik sehingga hasil yang telah diolah dapat dengan mudah dipahami.

---

<sup>1</sup> Abdul Hamid dan Riris Aishah Prasetyowati, *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan Eksperimen* (Malang: CV Literasi Nusantara Abadi, 2022), 118.

<sup>2</sup> Adhi Kusumastuti, Ahmad Mustamil Khoiron, dan Taofan Ali Achmadi, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: Deepublish, 2020), 2.

## B. Setting Penelitian

Setting penelitian meliputi tempat dan waktu penelitian dilakukan. Penelitian ini dilakukan di kota Kota Kudus. Alasan peneliti memilih kota ini adalah transaksi yang dilakukan secara elektronik sudah mulai diminati oleh masyarakat Kudus. Peneliti melakukan penelitian pada bulan April 2023 hingga selesai.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi dapat diartikan sebagai kumpulan dari seseorang yang mempunyai kelebihan serta kekhasan yang telah ditentukan. Populasi merupakan sekelompok orang, peristiwa maupun semua hal yang memiliki karakteristik.<sup>3</sup> Populasi merujuk tidak hanya pada individu manusia atau makhluk hidup saja, tetapi juga mencakup objek-objek alam lainnya. Untuk digunakan sebagai sumber data dalam penelitian ini, sebuah objek harus memenuhi persyaratan khusus, syarat-syarat tersebut tidak terbatas pada jumlah kuantitatif benda atau bahan yang diteliti, tetapi juga mencakup seluruh sifat, karakteristik objek atau subjek.<sup>4</sup> Dalam penelitian ini, yang dijadikan populasi merupakan pengguna OVO di Kota Kudus, oleh karena itu populasi ini merupakan populasi yang tak terbatas, mengingat tidak diketahui secara pasti mengenai jumlah pengguna OVO yang berada di kota Kudus.

### 2. Sampel

Sampel bisa diartikan sebagai sebagian kecil dari populasi yang bertindak sebagai representasi dari keseluruhan populasi.<sup>5</sup> Jadi sampel yang diambil hanya beberapa dari populasi yang telah ada, hal tersebut dilakukan agar peneliti mudah dalam melangsungkan proses penelitian. Jadi sampel yang digunakan dalam

---

<sup>3</sup> Muslich Anshori dan Sri Iswati, *Buku Ajar Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Surabaya: Airlangga University Press, 2009), 92.

<sup>4</sup> Sandu Siyoto and Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 63.

<sup>5</sup> Dominikus Dolet Unaradjan, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, 2019), 112.

penelitian ini merupakan sebagian dari pengguna OVO di Kota Kudus yang berkenan menyediakan waktunya untuk mengisi kuesioner yang dibagikan peneliti.

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu teknik *non probability sampling*, artinya tidak semua orang dalam masyarakat mempunyai kesempatan atau probabilitas yang sama untuk ikut serta dalam proses pengambilan sampel. Penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. Menurut Sugiyono, *accidental sampling* merupakan sampel diambil dengan berdasarkan kebetulan. Di mana setiap individu yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti, dan apabila individu tersebut dianggap cocok sebagai sumber data, maka dapat dijadikan sampel.<sup>6</sup>

Penelitian ini menggunakan rumus Wibisono, digunakannya rumus ini yaitu karena populasi tidak diketahui dengan pasti, sehingga rumus dalam pengambilan sampel yaitu:<sup>7</sup>

$$n = \left( \frac{Z_{\alpha/2} \sigma}{e} \right)^2$$

Keterangan:

- n = Besarnya sampel  
 $Z_{\alpha/2}$  = Nilai tabel Z (nilai yang di dapat dari tabel normal atas tingkat keyakinan, dimana tingkat keyakinan 95%)  
 $\sigma$  = Standar deviasi populasi yaitu 0,25  
e = Tingkat kesalahan penarikan sampel yaitu 0,05

Menurut rumus diatas, maka perhitungan dalam pengambilan sampel yaitu:

---

<sup>6</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 85.

<sup>7</sup> Akdon and Ridwan, *Rumus Dan Data Dalam Analisis Statistika* (Bandung: Alfabeta, 2013), 97.

$$n = \left( \frac{Z_{\alpha/2} \sigma}{e} \right)^2$$

$$n = \left( \frac{(1,96) \cdot (0,25)}{0,05} \right)^2 = 96,04$$

Berdasarkan rumus tersebut, diperoleh hasil sebesar 96,04. Namun, dalam penelitian ini sampel yang diambil yaitu 100 responden, yang mana agar peneliti lebih mudah untuk melakukan penelitian.

#### D. Desain dan Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah aspek yang telah dipilih secara sengaja oleh peneliti untuk diteliti kemudian dilakukan pengumpulan informasi tentangnya, lalu akan ditarik kesimpulan dari penelitian tersebut.<sup>8</sup> Pada penelitian ini, variabel dapat dibagi menjadi dua kategori dengan berikut:

##### 1. Variabel bebas (*Independent Variable*)

Variabel yang menyebabkan atau berdampak pada variabel dependen, yaitu dikenal dengan variabel independen. Untuk memastikan hubungan antara kejadian yang dilihat atau diamati, peneliti dalam mengukur, mengubah, ataupun memilih variabel bebas. Variabel bebas atau independen dalam penelitian ini yaitu *security* sebagai (X1), *sales promotion* sebagai (X2) dan *e-service quality* sebagai (X3).

##### 2. Variabel terikat (*Dependent Variable*)

Variabel yang dapat dipengaruhi oleh hasil dari variabel independen disebut sebagai variabel dependen.<sup>9</sup> Variabel terikat atau dependen pada penelitian ini yaitu loyalitas pelanggan yang dilambangkan dengan huruf Y.

Definisi operasional variabel adalah gambaran penelitian tentang pengukuran terhadap variabel yang akan diteliti. Pengertian operasional variabel diartikan sebagai

---

<sup>8</sup> Vivi Candra et al., *Pengantar Metodologi Penelitian* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), 80.

<sup>9</sup> Amiruddin et al., *Metodologi Penelitian Manajemen* (Sumatera Barat: PT Global Eksekutif Teknologi, 2022), 44.

gambaran teknis tentang cara mengukur konsep variabel yang dimaksud dalam penelitian.<sup>10</sup> Dalam penelitian ini, variabel operasional dan definisinya dapat dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Desain dan Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
<i>Security</i> (X1)	<i>Security</i> atau keamanan adalah suatu upaya yang dilakukan untuk melindungi atau memastikan serta mencegah peretas menyerang informasi dan privasi pelanggan.	Indikator dari <i>security</i> yaitu: 1. Kerahasiaan atau <i>Privacy</i> 2. Jaminan Keamanan	Diukur menggunakan skala <i>likert</i> 1 sampai 5
<i>Sales Promotion</i> (X2)	<i>Sales promotion</i> atau promosi penjualan merupakan kunci dalam memasarkan produk atau jasa berupa sekumpulan perangkat insentif yang bersifat jangka	Indikator dari <i>sales promotion</i> yaitu: 1. <i>Rebate</i> ( <i>Cashback</i> ) 2. <i>Discount</i> 3. <i>Voucher</i> 4. Hadiah	Diukur menggunakan skala <i>likert</i> 1 sampai 5

<sup>10</sup> Nisma Iriani, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Rizmedia Pustaka Indonesia, 2022), 88.

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
	pendek untuk mendorong pelanggan agar membeli produk atau layanan tertentu dan melakukan pembelian dengan cepat		
<i>E-Service Qauality</i> (X3)	<i>E-service quality</i> merupakan bentuk kualitas layanan elektronik yang mana dalam pelaksanaannya dibutuhkan pertimbangan mengenai seberapa jauh suatu situs jaringan atau <i>website</i> dapat memudahkan aktivitas perusahaan dengan pelanggan secara efektif dan efisien.	Indikator dari <i>e-service quality</i> yaitu: 1. <i>Efficiency</i> 2. <i>Fullfillment</i> 3. <i>System Availability</i> 4. <i>Privacy</i> 5. <i>Responsiveness</i> 6. <i>Compensation</i> 7. <i>Contact</i>	Diukur menggunakan skala <i>likert</i> 1 sampai 5
Loyalitas Pelanggan (Y)	Loyalitas pelanggan merupakan	Indikator dari loyalitas pelanggan yaitu:	Diukur menggunakan skala <i>likert</i>

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
	pelanggan yang mempunyai komitmen jangka panjang, yang dilihat dari perilaku serta sikap setianya kepada perusahaan dan produknya, yaitu ditandai dengan cara pelanggan tersebut menggunakan produk dari perusahaan dengan secara teratur dan berulang.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Repeat Purchase</i></li> <li>2. <i>Retention</i></li> <li>3. <i>Referrals</i></li> </ol>	1 sampai 5

**E. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

**1. Uji Validitas**

Uji validitas yaitu pengujian yang dilaksanakan guna mengetahui keabsahan/ validitas pada suatu instrumen penelitian. Kemampuan alat ukur untuk memeriksa apakah alat tersebut sah atau tidak dapat disebut sebagai uji validitas, digunakan dalam kerangka kuesioner. Apabila pertanyaan kuesioner mampu memberikan informasi guna untuk mengungkap sesuatu yang akan digunakan untuk penelitian maka kuesioner dianggap valid.

Validitas setiap item pada pertanyaan variabel dapat dinilai dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan

nilai  $r_{\text{tabel}}$  pada  $df=n-2$  (di mana  $n$  adalah jumlah responden) dan tingkat signifikansi 0,05. Apabila nilai  $r_{\text{hitung}}$  lebih besar daripada nilai  $r_{\text{tabel}}$  serta bernilai positif maka unsur pertanyaan dapat dianggap valid.<sup>11</sup>

Peneliti menggunakan *software* SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) dengan metode *Bivariate Pearson* (Produk Momen Person) yang dilakukan guna menguji valid atau tidaknya suatu item pertanyaan maupun pernyataan. Penerapan metode *Bivariate Pearson* yaitu dengan menghubungkan skala setiap item dengan skor total instrumen.<sup>12</sup>

## 2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas dalam pengujian berguna untuk mengukur sejauh mana suatu alat ukur dapat konsisten dalam mengukur sesuatu. Uji reliabilitas dilaksanakan untuk melihat apakah hasil yang didapatkan bersifat konsisten atau tidak. Artinya, suatu instrumen dikatakan konsisten apabila jawaban yang diberikan terhadap pertanyaan konsisten dari waktu ke waktu.

Penggunaan uji reliabilitas dilakukan melalui alat ukur *Cronbach's Alpha*. Evaluasi suatu instrument apakah reliabel atau tidak dapat dilakukan dengan membandingkan nilai *Cronbach's Alpha* dengan taraf signifikan yang ditetapkan sebesar 0,60. Instrumen dianggap memiliki reliabilitas yang memadai jika nilai *Cronbach's Alpha* melebihi 0,60.<sup>13</sup>

## F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu tahapan yang harus dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh kumpulan data yang diperlukan guna menguji hipotesis yang terkait. Dalam rangka penelitian ini, pengumpulan data dilakukan

---

<sup>11</sup> Slamet Riyanto dan Aglis Andhita., *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan Dan Eksperimen*. (Sleman: Deepublish, 2020), 63-64.

<sup>12</sup> Rochmat Aldy Purnomo., *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan SPSS* (Ponorogo: UNMUH Ponorogo Press, 2017).

<sup>13</sup> Budi Darma, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS* (Bogor: Guepedia Publisher, 2021), 17.



dengan menggunakan metode kuesioner yang diimplementasikan melalui suatu aplikasi. Dalam pengertiannya kuesioner merupakan sebuah teknik pengumpulan data di mana peneliti mendistribusikan selembar kertas berisi pertanyaan atau pernyataan yang relevan dengan topik penelitian kepada responden, guna mengumpulkan data yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai apa yang diteliti yang telah diketahui oleh subjek.<sup>14</sup>

Rancangan kuesioner diawali dengan pertanyaan yang memuat pertanyaan mengenai identitas calon responden. Apabila calon responden masuk dengan kriteria yang ditentukan oleh peneliti, maka untuk selanjutnya calon responden dapat menjawab pertanyaan yang bersifat tertutup, yaitu mengenai topik yang dibahas dalam penelitian.

Skala yang diterapkan dalam penelitian ini adalah jenis skala likert, dimana skala likert merupakan alat yang dimanfaatkan untuk menilai persepsi, sikap, serta pandangan partisipan/ responden penelitian mengenai fenomena sosial. Skala tersebut berfungsi untuk mengukur ataupun mengumpulkan data dengan menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan apa yang dibahas dalam penelitian.<sup>15</sup>

Untuk alternatif jawaban sudah dibatasi menjadi lima pilihan, hal tersebut dilakukan agar data yang diperoleh subjektif. Kelima pilihan mengenai jawaban yaitu: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS). Setelah jawabannya ditentukan, variabel-variabel yang akan diukur selanjutnya diinterpretasikan sebagai indikator dari variabel yang telah diidentifikasi sebelumnya.<sup>16</sup> Pemberian skor yang sesuai dengan skala likert yaitu sebagai berikut:

---

<sup>14</sup> W Gulo, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Grasindo, 2002), 122.

<sup>15</sup> Vivi Herlina, *Panduan Praktis Mengolah Data Kuesioner Menggunakan SPSS* (Jakarta: Elek Media Komputindo, 2009), 6-7.

<sup>16</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: CV Alfabeta, 2019), 142.

**Tabel 3.2**  
**Skala Likert**

Jawaban Pertanyaan	Nilai Skala
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

## G. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian untuk mengetahui apakah suatu model regresi beserta variabel independen dan dependennya distribusi normal atau tidak. Sebuah model regresi dianggap baik ketika memiliki atau mendekati distribusi data yang mengikuti pola normal. Untuk mengetahui normal atau tidaknya pola tersebut dilakukan uji statistik non parametrik yaitu dengan menggunakan *Komogorof-Smirnov*. Hasil dari uji *Komogorof-Smirnov* apabila nilai Asymp. Sig (2-tailed) memiliki nilai yang lebih besar dari 0,05 pada tingkat signifikansi  $\alpha$  sebesar 5%, maka kita dapat menyatakan bahwa tidak ada cukup bukti statistik untuk menolak asumsi bahwa data mengikuti distribusi normal.<sup>17</sup>

#### b. Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas adalah proses untuk menentukan apakah terdapat korelasi atau hubungan antara variabel bebas, atau antara variabel bebas dengan model regresi. Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengandung korelasi antara variabel independen. Untuk mengidentifikasi adanya multikolinearitas dalam model regresi, dapat diketahui dari nilai toleransi dan *variance inflation factor* (VIF). Multikolinearitas terjadi apabila nilai

---

<sup>17</sup> Firdaus, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Riau: CV Dotplus Publisher, 2021), 32.

VIF > 10 dan tingkat toleransi < 0,10 dan sebaliknya multikolinearitas tidak terjadi apabila nilai VIF < 10 dan tingkat toleransi > 0,10.<sup>18</sup>

**c. Uji Heteroskedastisitas**

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah pada penelitian ini terdapat ketidaksamaan varian dari residual pada sebuah pengamatan ke pengamatan lainnya atau tidak. Model regresi yang baik adalah model yang tidak menunjukkan gejala asumsi heteroskedastisitas, sehingga pengamatan satu dengan yang lain dapat dianggap homogen dalam variabilitasnya.<sup>19</sup> Pengujian heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan cara uji glejser, yaitu digunakan untuk memperkirakan dampak variabel independen terhadap nilai residu absolut dalam model regresi. Jika nilai signifikansi antara variabel independen dan nilai residual absolut lebih besar dari 0,05, maka tidak ada indikasi heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika nilai signifikansi antara variabel independen dan nilai residual absolut kurang dari 0,05, maka terdapat masalah heteroskedastisitas.<sup>20</sup>

**2. Uji Hipotesis**

**a. Uji Regresi Linear Berganda**

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah dengan menerapkan analisis regresi linier berganda. Model analisis regresi linier berganda adalah alat statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara beberapa variabel independen terhadap variabel dependen.<sup>21</sup> Rumusan dari persamaan regresi linier berganda adalah dengan sebagai berikut:

---

<sup>18</sup> Ajat Rukajat, *Pendekatan Penelitian Kuantitatif* (Sleman: Deepublish, 2018), 17.

<sup>19</sup> Surya Eka Priyatna, *Analisis Statistik Sosial Rangkaian Penelitian Kuantitatif Menggunakan SPSS* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), 57.

<sup>20</sup> Romie Priyastama, *The Book Of SPSS: Analisis & Pengolahan Data* (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020), 125.

<sup>21</sup> Hironymus Ghondang and Hantono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Medan: Penerbit Mitra Grup, 2020), 90.

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana:

- Y : Variabel terikat  
 a : Konstanta  
 $b_1, b_2, b_3$  : Koefisien regresi  
 $X_1$  : Variabel bebas pertama  
 $X_2$  : Variabel bebas kedua  
 $X_3$  : Variabel bebas ketiga  
 e : Error

#### b. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi berfungsi sebagai alat pengukuran untuk menilai sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Koefisien determinasi memiliki rentang nilai antara nol hingga satu. Ketika nilai koefisien determinasi mendekati nol, ini mengindikasikan bahwa variabel independen memiliki kemampuan yang lemah dalam menjelaskan variabel dependen. Di sisi lain, jika nilai koefisien determinasi mendekati satu, itu menunjukkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang kuat dalam menjelaskan variasi dalam variabel dependen.<sup>22</sup>

#### c. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan dengan tujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara bersama-sama memiliki dampak yang signifikan pada variabel terikat atau tidak.<sup>23</sup> Dasar untuk mengambil keputusan dalam uji F adalah:

- 1) Dengan membandingkan F hitung dengan F tabel,
  - a) Jika  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

<sup>22</sup> Purbudi Wahyuni, Diana Anggraini Kusumawati, dan Pribadi Widyatmojo, *Perilaku Organisasi Teori Dan Aplikasi Penelitian* (Yogyakarta: Deepublish, 2022), 182.

<sup>23</sup> Mochammad Ilyas Junjuran dan Ajeng Tita Nawangsari, *Pengelolaan Data Statistik Dengan Menggunakan EViews Dalam Penelitian Bisnis* (Surabaya: Insan Cendekita Mandiri, 2021), 6.

- b) Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.
- 2) Dengan melihat angka probabilitas (signifikan)
  - a) Jika  $sig < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
  - b) Jika  $sig > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.<sup>24</sup>

#### d. Uji T (Parsial)

Uji-t atau uji parsial merupakan alat uji statistik yang berguna untuk menilai apakah variabel independent secara individu berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen.<sup>25</sup> Uji T dilaksanakan dengan mempertimbangkan perbandingan antara nilai  $T_{hitung}$  dan nilai  $T_{tabel}$ . Landasan untuk pengambilan keputusan dalam uji T adalah:

- 1) Dengan membandingkan T hitung dengan T tabel
  - a) Apabila  $T_{hitung} > T_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya signifikan.
  - b) Apabila  $T_{hitung} < T_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, artinya tidak signifikan.
- 2) Dengan melihat angka probabilitas (signifikan)
  - a) Apabila  $sig < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, artinya signifikan.
  - b) Apabila  $sig > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, artinya tidak signifikan.<sup>26</sup>

---

<sup>24</sup> Ita Rahmati, Lailatus Sa'adah, dan Devi Aprilia, *Faktor Kompensasi, Motivasi Dan Disiplin Kerja Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan* (Jombang: LPPM Universitas KH.A. Wahab Habullah, 2020), 64-65.

<sup>25</sup> Lailatus Sa'adah, *Statistik Inferensial* (Jombang: LPPM Universitas KH.A. Wahab Habullah, 2021), 35-36.

<sup>26</sup> Ita Rahmati, Lailatus Sa'adah, dan Devi Aprilia, *Faktor Kompensasi, Motivasi Dan Disiplin Kerja Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan* (Jombang: LPPM Universitas KH.A. Wahab Habullah, 2020), 65-66.