

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

#### 1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian *field reseach*, yang pengumpulan datanya dilakukan di lapangan untuk mengadakan pengamatan terhadap suatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah.<sup>1</sup> Dalam penelitian ini, peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mendapatkan data yang kongkrit tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan anggota di Koperasi Karyawan PURA.

#### 2. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian. Metode ini disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu kongkrit/empiris, objektif, terukur rasional, sistematis. Metode ini juga disebut metode konfirmatif, karena metode ini cocok digunakan untuk untuk bukti konfirmasi. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik.

Dengan demikian metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat

---

<sup>1</sup> Irkhamiyati, *Evaluasi Persiapan Perpustakaan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta dalam Membangun Perpustakaan Digital*, Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Volume 13 No. 1, 1 Juni 2017, 41.

kuantitatif, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>2</sup>

## **B. Setting Penelitian**

*Setting* berisi mengenai lokasi dan waktu penelitian dilaksanakan. Untuk mendapatkan data yang lengkap dan valid, penelitian membutuhkan waktu yang cukup lama. Adapun penelitian ini dilaksanakan di Koperasi Karyawan Pura, Jalan Kresna Tanjung Karang, Jati Kudus, Telp/Fax (0291) 431834. Fokus penelitiannya adalah anggota Koperasi Karyawan Pura. Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan mulai bulan Maret 2019.

## **C. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi, populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik yang dimiliki oleh subyek atau obyek yang diteliti.<sup>3</sup> Populasi dalam penelitian ini yaitu semua anggota koperasi di Koperasi Karyawan PURA yang tinggal di Kudus.

### **2. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apabila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel

---

<sup>2</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018), 15.

<sup>3</sup> Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2015), 61.

yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).<sup>4</sup>

Sample yang diambil peneliti sebanyak 90 responden. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling kuota, adalah teknik untuk menentukan sample dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan.<sup>5</sup> Menggunakan teknik non probability dimana tidak semua anggota karyawan pura mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi responden. Jumlah sample yang diperlukan dalam penelitian ini sebanyak 90, kalau pengumpulan data belum mencapai pada 90 responden, maka penelitian dipandang belum bisa selesai karena belum memenuhi kuota yang ditentukan.

## D. Desain dan Definisi Operasional Variabel

### 1. Desain Variabel

Variabel penelitian adalah gejala variabel yang bervariasi yaitu faktor-faktor yang dapat berubah-ubah ataupun dapat diubah untuk tujuan penelitian. Variabel penelitian perlu ditentukan dan dijelaskan agar alur hubungan dua lebih variabel dalam penelitian dapat dicari dan dianalisis.<sup>6</sup> Menurut hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain maka macam-macam variabel dalam penelitian dapat dibedakan menjadi:

#### a. Variabel Independen

Variabel independen (variabel bebas) adalah tipe variabel yang nilainya tidak dapat tergantung atau dipengaruhi oleh variabel lain. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2).

---

<sup>4</sup> Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2015), 62.

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Alfabeta, 2018), 137.

<sup>6</sup> Burhan Buangin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif (Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya)* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2005), 103.

b. Variabel Dependen

Variabel Dependen (variabel terikat) adalah tipe variabel yang besar kecilnya dipengaruhi oleh nilai dari variabel bebas.<sup>7</sup> Yang menjadi variabel dependen atau variabel terikat pada penelitian ini adalah Kepuasan Anggota (Y).

2. Definisi Operasional

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional**

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Kualitas Pelayanan	suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan (ekspektasi) dengan kinerja. Kualitas yang dirasakan dari pelayanan adalah hasil dari suatu proses evaluasi dimana pelanggan membandingkan persepsi mereka terhadap pelayanan dan hasilnya, dengan apa yang mereka harapkan. <sup>8</sup>	a. <i>Tangibles</i> (berwujud) b. <i>Reliability</i> (kehandalan) c. <i>Responsiveness</i> d. <i>Assurance</i> e. <i>Empathy</i>	Likert
2	Kepercayaan	kekuatan pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat	a. Koperasi berbicara apa adanya dan menciptakan transparansi b. Koperasi	Likert

<sup>7</sup> Danang Sunyoto, *Metode Penelitian Akutansi*, 24.

<sup>8</sup> Christopher Lovelock, dkk, *Pemasaran Jasa-Perspektif Indonesia* (Jakarta: Erlangga, 2010), 154

		<p>konsumen bahwa produk mempunyai objek, atribut, dan manfaat.<sup>9</sup></p>	<p>menunjukkan penghormatan dan menampakkan loyalitas</p> <p>c. Koperasi dapat meluruskan kesalahan (jika ada) dan memenuhi komitmen</p> <p>d. Koperasi mendengarkan terlebih dahulu dan memberikan kepercayaan terhadap anggota koperasi</p> <p>e. Mengklarifikasi ekspektasi dan memberikan hasil-hasil</p> <p>f. Mengonfrontasikan realitas dan menjadi lebih baik</p> <p>g. Koperasi dapat mempraktikkan akuntabilitas</p>	
3	Kepuasan Anggota	<p>perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesan dengan kinerja suatu produk dan</p>	<p><i>a. Expectations</i> (harapan), apa yang diharapkan anggota mampu dipenuhi koperasi</p> <p><i>b. Performance</i> (kinerja), anggota</p>	Likert

<sup>9</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian* (Yogyakarta: Andi, 2013), 201-201.

		harapan-harapannya. <sup>10</sup>	puas atas kualitas pelayanan yang sudah dirasakan c. <i>Comparison</i> (perbandingan), anggota merekomendasikan kepada orang lain d. <i>Confirmation/disconfirmation</i> (konfirmasi), e. <i>Discrepancy</i> (perbedaan),	
--	--	-----------------------------------	--	--

## E. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen

### 1. Uji Validitas Instrumen

Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it succesfully measure the phenomenon*).<sup>11</sup> Agar data yang diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner valid dan reliabel. Maka dilakukan uji validitas dan reliable. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid atau tidaknya jika pertanyaan/pertanyaan pada kuesioner dapat dilakukan dengan uji signifikasi yang membandingkan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$  untuk *degree or freedom* ( $dk$ ) =  $n-k$ , dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sample dan  $k$  adalah jumlah kontruk, data diukur dengan menggunakan  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ , jika:

<sup>10</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai: Himpunan Jurnal Penelitian* (Yogyakarta: Andi, 2013), 181.

<sup>11</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS* (Jakarta: Kencana, 2013), 46.

- a.  $r_{hitung} > r_{tabel}$  data valid
- b.  $r_{hasil} < r_{tabel}$  data tidak valid<sup>12</sup>

Untuk menguji validitas instrumen non responden, penulis menggunakan analisis IBM Statistic SPSS 24. Dalam pengujian ini peneliti menggunakan jumlah responden 30 anggota.

## 2. Uji Reabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi internal instrument pengukuran dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Instrument untuk mengukur masing-masing variabel dilakukan reliable jika memiliki *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60.<sup>13</sup>

## F. Teknik Pengumpulan Data

Sehubungan dalam masalah penelitian, maka karakter populasi dan sampel penelitian ini menggunakan beberapa metode, antara lain:

### 1. Angket (kuesioner)

Kuisisioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama didalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada.<sup>14</sup>

Metode ini digunakan untuk memperoleh data respon anggota koperasi mengenai kualitas pelayanan, kepercayaan terhadap kepuasan anggota koperasi di Koperasi Karyawan Pura Kudus.

Dalam metode angket atau kuesioner disusun dengan menggunakan pilihan agar mendapatkan data yang bersifat subjektif dan diberikan skor sebagai berikut:

---

<sup>12</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, Badan Penerbit, Universitas Diponegoro, 2005, hal. 45.

<sup>13</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Universitas Diponegoro: Badan Penerbit, 2005), 41-42.

<sup>14</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS* (Jakarta: Kencana, 2013), 21.

**Tabel 3.2**  
**Nilai angket**

Sangat Setuju (SS)	Skor 5
Setuju (S)	Skor 4
Netral (N)	Skor 3
Tidak Setuju (TS)	Skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	Skor 1

Skala likert merupakan skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu.

## 2. Observasi

Observasi merupakan cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek (orang), objek (benda) ataupun kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang teliti.

Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut.<sup>15</sup>

Observasi meliputi segala hal yang menyangkut pengamatan aktivitas atau kondisi perilaku non perilaku. Penelitian melakukan observasi langsung di Koperasi Karyawan Pura.

## G. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian pada variabel penelitian model regresi, apakah variabel dan model regresinya terjadi kesalahan atau pengakit. Dengan melakukan uji asumsi klasik, maka peneliti dapat menetapkan apakah penelitian ini menggunakan statistik parametris atau *statistic non parametris*.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS* (Jakarta: Kencana, 2013), 19.

<sup>16</sup> Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Kudus: STAIN Kudus, 2009), 180.

## 1. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel *independent*. Jika variabel *independent* saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal. Variabel orthogonal yaitu variabel *independent* yang nilai korelasi antar sesama variabel *independent* sama dengan nol. Multikolinieritas terjadi apabila terdapat hubungan linier antar variabel *independent* yang dilibatkan dalam model.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas adalah :

- a. Dengan menganalisis matriks korelasi variabel-variabel bebas. Jika antara variabel bebas ada korelasi yang cukup tinggi umumnya di atas 0,90, maka hal ini merupakan indikasi multikolinieritas.
- b. Multikolinieritas dapat juga dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas manakah yang dijelaskan oleh variabel lainnya. Nilai *cut of* yang umumnya dipakai adalah nilai *tolerance*  $< 0,10$  atau sama dengan nilai *VIF*  $> 10$ . Sedangkan data yang tidak terkena multikolinieritas nilai toleransinya harus lebih dari 0,10 atau nilai *VIF* kurang dari 10.<sup>17</sup>

## 2. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan apakah dalam model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Autokorelasi muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lainnya.<sup>18</sup> Untuk melakukan pengujian gejala autokorelasi dilakukan dengan menggunakan Uji Durbin Watson. Uji Durbin Watson hanya digunakan untuk autokorelasi tingkat satu dan

---

<sup>17</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Universitas Diponegoro: Badan Penerbit, 2005), 91-92.

<sup>18</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Universitas Diponegoro: Badan Penerbit, 2005), 95.

mensyaratkan adanya *intercept* (konstanta) dalam model regresi dan tidak ada variabel lain diantara variabel independen:

Ho: tidak ada autokorelasi

Ha: ada autokorelasi

Pengambilan keputusan ada tidaknya autokorelasi seagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Kriteria Autokorelasi**

Hipotesis nol	Keputusan	Syarat
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada autokorelasi positif	Tidak ada keputusan	$dl \leq d \leq du$
Tidak ada autokorelasi negatif	Tolak	$4 - dl < d < 4$
Tidak ada autokorelasi negatif	Tidak ada keputusan	$4 - du \leq d \leq 4 - dl$
Tidak ada autokorelasi positif/negatif	Terima	$Du < d < 4 - du$

### 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homokedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas.

Disini cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas, yaitu dengan melihat grafik Plot antara nilai prediksi variabel terikat. Dasar analisisnya adalah jika pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah

angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>19</sup>

#### 4. Uji Normalistik

Uji normalistik bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Proses uji normalistik data dilakukan dengan memperhatikan penyebaran data (titik) *Normal Plot of Regression Standardized Residual* dari variabel terikat, dimana jika pada grafik normal plots titik-titik menyebar berhimpit disekitar diagonal, maka residual terdistribusi secara normal. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti garis diagonal, maka residual tidak terdistribusi secara normal.<sup>20</sup>

### H. Teknik Analisis Data

#### 1. Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi merupakan analisis untuk memberikan dasar mengadakan prediksi. Penelitian yang mencoba melibatkan dua variabel atau dapat digunakan untuk memperkirakan variabel yang satu atas variabel yang lain. Korelasi dan regresi keduanya mempunyai hubungan yang sangat erat. Setiap regresi pasti ada korelasinya, tetapi korelasi belum tentu dilanjutkan dengan regresi.<sup>21</sup>

Analisis regresi ganda digunakan oleh peneliti, apabila peneliti bermaksud meramalkan bagaimana naik turunnya variabel dependen, apabila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi. Dalam penelitian ini menggunakan rumus persamaan regresi ganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

---

<sup>19</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Universitas Diponegoro: Badan Penerbit, 2005), 139.

<sup>20</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Universitas Diponegoro: Badan Penerbit, 2005), 110.

<sup>21</sup> Masrukhin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Kudus: STAIN Kudus, 2009), 204-205.

Dimana:

Y = kepuasan anggota

a = konstanta

$x_1$  = kualitas pelayanan

$x_2$  = kepercayaan

$b_1, b_2$  = koefisien regresi

e = error<sup>22</sup>

## 2. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.<sup>23</sup>

### a. Pengujian hipotesis pertama

$H_1$  : Kualitas pelayanan terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan Pura

1) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan Pura

2) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan Pura.

### b. Pengujian kedua

$H_2$  : Kepercayaan terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan Pura

1) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya bahwa kepercayaan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan Pura

2) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya bahwa kepercayaan mempunyai pengaruh negatif terhadap kepuasan anggota Koperasi Karyawan Pura.

---

<sup>22</sup> Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2015), 275.

<sup>23</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Universitas Diponegoro: Badan Penerbit, 2005), 127.

### 3. Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama (Uji F)

Pengujian simultan bertujuan untuk mengetahui hubungan variabel independen secara bersama-sama dengan variabel dependen. Hipotesis uji F :  $H_0 = b_1, b_2 = 0$ , variabel independen secara simultan tidak signifikan berhubungan dengan variabel dependen.  $H_a = b_1, b_2 \neq 0$ , variabel independen secara simultan berhubungan signifikan dengan variabel dependen.

Dengan kriteria pengambilan keputusan yang digunakan statistik F sebagai berikut:

- a. Jika nilai  $F > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  dapat ditolak pada derajat kepercayaan 5%
- b. Membandingkan nilai F hitung dengan F tabel, apabila nilai F hitung  $> F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_1$ .<sup>24</sup>

### 4. Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi  $R^2$  digunakan untuk mengetahui seberapa baik sampel mengetahui seberapa baik sampel menggunakan data.  $R^2$  yang digunakan adalah nilai *adjusted R square* yang merupakan  $R^2$  yang disesuaikan. *Adjusted R square* merupakan indikator untuk mengetahui pengaruh penambahan waktu suatu variabel independen ke dalam persamaan.

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu. Untuk mengetahui uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat dari nilai *adjusted R square* dalam SPSS. Secara sistematis jika  $R^2 = 1$ , maka *adjusted R square* = 1 sedangkan jika  $R^2 = 0$ , maka *adjusted R square* =  $(1-k)/(n-k)$ . Jika  $k > 1$ , maka *adjusted R square* akan bernilai negatif.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Universitas Diponegoro: Badan Penerbit, 2005), 84.

<sup>25</sup> Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*, (Universitas Diponegoro: Badan Penerbit, 2005), 83.