

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan

Jenis dari riset ini merupakan riset yang dilakukan dilapangan (*field reseacrh*). Riset lapangan merupakan suatu riset yang dilakukan langsung dengan terjun kelapangan ataupun pada responden supaya mendapatkan data ataupun informas secara langsung.<sup>1</sup>

Pada riset ini melaksanakan studi langsung ke lapangan supaya mendapatkan data yang nyata mengenai dampak kualitas pelayann dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Kafe rolet Ds. Kelet Kec. Keling Kab. Jepara, melalui pemanfaatan unsure utama yang perlu ditemukan untuk maslah yang ada, perumusan masalah, target, kegunaan riset serta membuat karya ilmiah yang berkualitas sesuai dengan standar karya ilmiah yang dipelajari secara khusus.

Pendekatan riset yang dipakai yaitu pendekatan kuantitatif agar dapat mengetahui interaksi diantara variabel independen terhadap obyek serta digunakan sebagai dugaan sementara riset teori yang telah ditetapkan. Pendekatan dari kuantitatif merukan suatu cara riset yang dilandaskan oleh filsafat positivism, yang berguna untuk penelitian terhadap populasi serta sampel tertentu, pengumpulan data yang menggunakan instrument dari riset, pembahasan data yang bersifat kuantitatif yang mempunyai target dalam menguji dugaan sementara pada riset yang telah ditetapkan. Pendekatan riset kuantitatif yang digunakan nantinya data yang akan didapatkan akan berubah menjadi angka-angka. Angka-angka yang didapatkan nantinya akan diolah menggunakan cara statistic untuk mengetahui output data yang diharapkan.<sup>2</sup>

### B. Setting Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu obyek penelitian yang ditentukan sebagai tempat kegiatan penelitian akan dilakukan. Menentukan lokasi riset ini diartikan agar memperjelas serta mempermudah obyek dari riset ini sendiri. Lokasi riset yang dipilih oleh peneliti ini dikarenakan terdapat kesediaan yang

---

<sup>1</sup> Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), 5.

<sup>2</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 8.

penyedia dari pemilik Kafe untuk bekerjasama dalam membantu penulis untuk mendapatkan informasi data yang akan dibutuhkan oleh penulis. Lokasi penelitian pada riset ini berada di kabupaten Jepara dan data primer yang akan digunakan nantinya. Adapun perolehan data primer didapatkan dengan cara melalui penelitian langsung dilapangan pada subyek penelitian sebagai informasi yang akan dibutuhkan. Data yang didapatkan dari riset ini berasal dari jawaban responden terhadap angket yang berisi rangkaian pertanyaan yang disiapkan oleh peneliti. Adapun responden yang menjadi obyek penelitian merupakan konsumen Kafe Rolet pada Kabupaten Jepara. Secara umum waktu dalam melakukan penelitian adalah selama proses pembuatan hingga penyelesaian skripsi. Waktu penelitian tidak ditentukan secara khusus karena peneliti dalam memperoleh data maupun informasi serta mengolah data yang telah diperoleh ketika melakukan penelitian selama skripsi.

### C. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan semua daerah umum yang berdasarkan subyek ataupun obyek yang mempunyai kuantitas serta cirri khusus yang diinginkan oleh peneliti sebagai pembelajaran yang nantinya bisa untuk ditarik suatu simpulan. Populasi mempunyai arti semua jumlah berdasarkan seluruh obyek yang mempunyai cirri tertentu yang kemudian akan diteliti untuk menjadi bahan riset. Apabila populasinya besar dan tidak memungkinkan seorang peneliti untuk melakukan riset untuk semua anggota populasi, sehingga dibutuhkan suatu sampel agar bisa mewakili dari populasi tersebut. Sampel adalah perwakilan dari jumlah serta cirri khusus yang dipunyai dari populasi. Sampel yang nantinya diambil wajib mempunyai sifat representative atau terwakili.<sup>3</sup>

Populasi dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis *infinite* atau jumlah dan identitas anggotanya tidak diketahui, maka dalam riset ini memakai metode *nonprobability sampling*, yang diartikan suatu cara pengumpulan sampel yang tidak memberikan kesempatan ataupun peluang yang sama untuk setiap anggota ataupun unsure populasi yang terpilih sebagai sampel. Untuk itu, populasi yang akan diteliti dalam riset ini yaitu konsumen atau pelanggan Kafe Rolet di Kabupaten Jepara.

---

<sup>3</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 148-149.

Pengambilan sampelnya memakai teknik *insidental sampling* (pengambilan sampel seadanya/kebetulan) merupakan suatu cara pengumpulan sampel siapapun yang tidak sengaja bertemu oleh peneliti bisa dipakai untuk sampel, apabila orang yang ditemui tersebut cocok sebagai sumber data.<sup>4</sup> Sehingga sampel yang dipakai untuk riset ini adalah 100 responden yang berasal dari populasi tak terhingga dari konsumen atau pelanggan Café Rolet di Kabupaten Jepara.

#### D. Identifikasi Variabel

Pada intinya variabel dalam riset merupakan semua hal yang mempunyai bentuk apapun yang telah ditetapkan dari peneliti sebagai bahan pelajaran agar memperoleh informasi mengenai data tersebut, yang nantinya bisa ditarik suatu kesimpulan. Berdasarkan suatu interaksi diantara 1 variabel dengan yang lainnya, sehingga berbagai macam variabel dalam riset ini bisa dibedakan sebagai berikut:

##### 1. Variabel Independen

Variabel ini dianggap menjadi variabel *predictor*, *antecedent* dan *stimulus*. Istilah untuk bahasa Indonesia yaitu variabel bebas. Variabel bebas yaitu suatu variabel yang mempunyai pengaruh ataupun yang sebagai sebab dari rubahnya ataupun terciptanya variabel terikat (*dependen*). Variabel untuk riset ini yaitu kualitas pelayanan dan lokasi.

##### 2. Variabel Dependen

Variabel ini mempunyai arti variabel *criteria*, *konsekuen* dan *output*. Istilah untuk bahasa Indonesia yaitu variabel terikat. Variabel terikat yaitu suatu variabel yang terpengaruhi ataupun sebagai akibat sebab adanya variabel bebas.<sup>5</sup> Variabel dependen untuk riset ini yaitu kepuasan konsumen.

#### E. Variabel Operasional

Untuk memudahkan serta member penjelasan tentang sesuatu yang dimaksudkan pada variabel-variabel dalam riset ini, sehingga diperlukan pengertian operasionalnya. Pengertian operasional yaitu suatu bahan yang digunakan sebagai pengukuran suatu variabel atau bisa disebut sebagai petunjuk

---

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Afabeta, 2013), 84-85.

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 39.

tentang pelaksanaan bagaimana cara pengukuran suatu variabel. Untuk riset ini definisi dari oprasionalnya, yaitu:

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

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk upaya untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta tepatnya dalam menyampaikan serta menyeibangkan dari keinginan pelanggan. <sup>6</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Keandalan (<i>Reability</i>)</li> <li>2. Daya Tanggap (<i>Responsiviness</i>)</li> <li>3. Jaminan (<i>Assurance</i>)</li> <li>4. Empaty (<i>Empaty</i>)</li> <li>5. Bukti fisik (<i>Tangible</i>)<sup>7</sup></li> </ol>	<i>Likert</i>
2	Lokasi (X3)	Lokasi adalah suatu tempat yang memperlihatkan aneka macam aktivitas yang dilakukan dari perusahaan untuk menjadikan produknya bisa didapatkan serta tersedia untuk pelangganya. <sup>8</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akses</li> <li>2. Visibilitas</li> <li>3. Lalu lintas (<i>traffic</i>)</li> <li>4. Tempat parker</li> <li>5. Ekspansi</li> <li>6. Lingkungan</li> <li>7. Kompetisi</li> <li>8. Peraturan pemerintah<sup>9</sup></li> </ol>	<i>Likert</i>

<sup>6</sup> Malik Ibrahim dan Sitti Marijam Thawil, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”, *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)* 4, no. 1 (2019): 177.

<sup>7</sup> Malik Ibrahim dan Sitti Marijam Thawil, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”, 178.

<sup>8</sup> Dedy Ansari Harahap, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Di Pajak USU (PAJUS) Medan”, *Jurnal Keuangan dan Bisnis* 7, no.3 (2015): 229.

<sup>9</sup> Dedy Ansari Harahap, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian Konsumen Di Pajak USU (PAJUS) Medan”, 229.

3	Kepuasan Konsumen (Y)	Kepuasan merupakan suatu reaksi dari seseorang sesudah melakukan pembelian suatu produk ataupun suatu keadaan dimana memperlihatkan rasa tidak puas, rasa marah, netral, rasa gembira serta rasa senang. <sup>10</sup>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepuasan pelanggan keseluruhan (<i>Overall Customer Satisfaction</i>)</li> <li>2. Dimensi kepuasan pelanggan (<i>Dimensions of Customer Satisfaction</i>)</li> <li>3. Konfirmasi harapan (<i>Confirmation of Expectation</i>)</li> <li>4. Niat beli ulang (<i>Repurchase Intention</i>)</li> <li>5. Kesiediaan untuk merekomendasikan (<i>Willingness to Recommend</i>)<sup>11</sup></li> </ol>	<i>Likert</i>
---	-----------------------	--	---	---------------

**F. Tehnik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dipakai pada riset ini yaitu dilakukan dengan cara menyebar angket atau disebut kuesioner atau biasa disebut dengan metode survai. Kuesioner adalah suatu cara mengumpulkan data dengan membuat daftar pertanyaan (angket) ataupun daftar isian untuk obyek yang nantinya dijadikan riset (populasi ataupun sampel).<sup>12</sup>

Angket dibuat menggunakan pertanyaan yang terbuka yang artinya berdasarkan dari aneka macam pertanyaan yang dipakai sebagai data diri dari responden seperti nama, usia, jenis kelamin, pendidikan ataupun sebagainya. Pertanyaan ini nantinya dipakai sebagai analisis dari jawaban yang telah diberikan dari responden pada pertanyaan yang tertutup sebab tariff kognisi

<sup>10</sup> Malik Ibrahim dan Sitti Marijam Thawil, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”,177.

<sup>11</sup> Malik Ibrahim dan Sitti Marijam Thawil, “Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan”,178-179

<sup>12</sup> Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, 24.

menjadikan faktor krusial untuk menjawab pertanyaan yang tertutup.<sup>13</sup>

Metode dari survai dibuat berdasarkan pada skala *likert*, yaitu suatu skala yang dipakai sebagai pengukuran pendapat, persepsi atau tingkah laku dari seseorang ataupun kelompok mengenai kejadian sosial. Setiap jawaban peritem instrument yang dipakai skala *likert* memiliki gradasi dari positif sampai dengan yang negatif serta akan diberikan skor berikut ini:

1. Sangat tidak setuju (skor 1)
2. Tidak setuju (skor 2)
3. Netral (skor 3)
4. Setuju (skor 4)
5. Sangat setuju (skor 5)<sup>14</sup>

Instrument dari riset yang digunakan skala *likert* yaitu berbentuk *checklist*, respon pertanyaan yang diberikan untuk responden menggunakan tanda (✓) dalam kolom yang sudah disediakan. Kelebihan yang didapat dari bentuk *checklist* adalah pembuatannya singkat, menghemat kertas, gamapang untuk mentabulasikan data serta secara tampilan lebih menarik.<sup>15</sup>

## G. Teknik Analisis Data

Analisis metode data yang dipakai untuk riset ini yaitu suatu metode analisis kuantitatif. Yaitu guna menggapai target pertama dengan mengkaji dampak kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada Kafe Rolet Kabupaten Jepara. Berikut ini urutan analisis data yang dipakai dalam riset ini, yaitu:

### 1. Uji Validitas (*Validity*)

Uji validitas yaitu suatu uji yang digunakan untuk memperlihatkan sejauh mana kenyataan suatu pengujian dalam menghitung yang seharusnya dihitung.<sup>16</sup> Uji validitas dipakai sebagai perhitungan valid ataupun sah tidaknya suatu angket. Angket yang dinyatakan valid apabila pertanyaan angketnya dapat mengungkap sesuatu yang dihitung dari angket tersebut. Menghitung dari taraf kevalidan bisa menggunakan korelasi diantara skor butir pertanyaan dengan

---

<sup>13</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 143.

<sup>14</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 94.

<sup>15</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 94.

<sup>16</sup> Jogiyanto, *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*, (Yogyakarta: BPFE, 2004), 120.

total skor konstruk.<sup>17</sup> Untuk riset ini uji validitas menggunakan SPSS serta tehnik dalam pengujiannya umumnya yang dipakai yaitu korelasi *Bivariate Pearson* (Produk Momen Pearson) sebab cocok dipakai untuk jumlah pertanyaan yang sedikit serta digunakan uji 2 sisi dalam mengetahui item pertanyaan mempunyai korelasi signifikan dengan skor totalnya. Cirri dari pengujiannya yaitu berikut ini:

- a. Apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05), sehingga instrument atau item dari pertanyaan mempunyai kolerasi signifikan terhadap skor total (ditanyakan valid)
- b. Apabila  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05), sehingga instrument atau item dari pertanyaan tidak mempunyai korelasi singnifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).<sup>18</sup>

## 2. Reliabilitas (*Reliability*)

Uji reliabilitas digunakan untuk memperlihatkan akurat serta ketepatan dalam perhitungannya.<sup>19</sup> Uji reabilitas dipakai sebagai alat pengukuran yang umumnya menggunakan suatu angket.<sup>20</sup> Pemakaian dari uji reabilitas menggunakan SPSS serta memakai uji dari statistij *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Untuk cirinya yaitu apabila item tersebut disebut reliabel maka nilai yang diperoleh dalam proses pengujiannya dengan uji statistik *Cronbach Alpha*  $>$  0,60. Begitu dengan keblikannya apabila *Cronbach Alpha* yang diperoleh nilai koefisien lebih kecil ( $<$  0,60), maka disebut tidak reliabel.<sup>21</sup>

## 3. Uji Prasayarat

### a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas diartikan bahwa diantara variabel bebas yang ada dalam model mempunyai hubungan yang sempurna ataupun mendekati

---

<sup>17</sup> Danang Sunyoto, *Metodologi Penelitian Akuntansi*, (Bandung: Refika Aditama, 2013), 85.

<sup>18</sup> Duwi Prayitno, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*, (Yogyakarta: Mediakom, 2010), 90.

<sup>19</sup> Jogiyanto, *Metodologi Penelitian Bisnis:Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*, 120.

<sup>20</sup> Duwi Prayitno, *Spss 22 (Pengolahan Data Terpraktis)*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2014), 65.

<sup>21</sup>Duwi Prayitno, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*, 98.

sempurna.<sup>22</sup> Model regresi dikatakan bagus apabila tidak terjadinya hubungan sempurna atau mendekati sempurna antara variabel independennya. Yang dipakai untuk pengujianya yaitu dengan melihat dari nilai *tolerance* dan *inflation factor* (VIF) pada model regresi.<sup>23</sup> Ketentuan yang digunakan nilai VIF (*Variance Inflation Fator*) yaitu kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,1 sehingga disebut tidak terjadi multikolinearitas.<sup>24</sup>

b. Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan suatu kondisi dimana terjadinya hubungan diantara residuak di satu pengamatan dengan pengamatan laian di suatu model regresi. Uji autokorelasi berguna untuk mengetahui ada ataupun tidaknya suatu hubungan yang terjadi diantara residual di satu pengamatan dengan pengamatan lain di suatu model regresi. Kriteria yang digunakan untuk pengujian ini yaitu dengan memakai uji Durbin-Waston (uji DW) yaitu dengan ketentuan berikut ini:<sup>25</sup>

- 1) Apabila  $d$  lebih kecil dari  $d_l$  ataupun lebih besar dari  $(4-d_l)$ , sehingga hipotesis nol ditolak artinya terdapat autokorelasi,
- 2) Apabila  $d$  terletak diantara  $d_u$  dan  $(4-d_u)$  sehingga hipotesis nol diterima artinya tidak ada autokorelasi,
- 3) Apabila  $d$  terletak diantara  $d_l$  dan  $d_u$  ataupun diantara  $(4-d_u)$  serta  $(4-d_l)$  artinya tidak memperoleh hasil simpulan yang pasti.

c. Uji Normalitas

Pengujian normalitas mempunyai tujuan untuk mengetahui apakah data tersebut berdistribusi normal atau mendekati normal yaitu data yang mempunyai bentuk lonceng (*bell shaped*). Distribusi data dikatakan bagus yaitu data yang mempunyai  $\rho$ ;a seperti distribusi normal, yaitu penyebaran data tersebut tidak juling kekiri ataupun kekanan serta keruncingan kekiri ataupun kekanan.<sup>26</sup>

---

<sup>22</sup> Algifari, *Analisis Regresi Teori, Kasus, dan Solusi*, (Yogyakarta : BPFE, 2000), 84.

<sup>23</sup> Duwi Prayitno, *Spss 22 (Pengolahan Data Terpraktis)*, 100.

<sup>24</sup> Duwi Prayitno, *Spss 22 (Pengolahan Data Terpraktis)*, 104.

<sup>25</sup> Duwi Prayitno, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*, 87.

<sup>26</sup> Masrukin, *Statistik Deskriptif dan Inferensial* (Kudus: Media Ilmu Press, 2018), 149.

d. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan suatu kondisi dimana varian residual tidak sama di suatu pengamatan dalam model regresi. Model regresi dikatakan bagus yaitu apabila tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>27</sup> Metode yang dipakai dalam pengujian ini yaitu metode gradik yaitu dengan melihat pola-pola titik dalam grafik regresi. Ketentuan yang digunakan dalam pengambilan keputusan yaitu:

- 1) Apabila terdapat pola khusus seperti titik-titiknya ada yang membentuk suatu pola khusus yang teratur (melebar kemudian menyempit dan bergelombang) artinya terjadi autokorelasi.
- 2) Apabila tidak terdapat pola yang jelas seperti titik-titiknya menyebar dari bawah dan atas angka 0 di sumbu Y, artinya tidak terjadi heteroskedastisitas.<sup>28</sup>

4. **Statistik Deskriptif**

Yaitu digunakan untuk memberikan penjelasan tentang data serta variabel pada riset agar mempermudah untuk membacanya dan mudah untuk dipahami oleh semua pihak yang mempunyai kepentingan, sehingga akan digambarkan dalam tabel.<sup>29</sup>

5. **Statistik Inferensial**

Pada analisis ini digunakan untuk menguji hipotesis serta riset yang telah disusun terdahulu yaitu untuk mengetahui sejauh mana dampak variabel bebas dan variabel terikat. Dengan variabel-variabel tersebut bisa disusun melalui persamaan sebagai berikut:

a. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini berguna untuk mengetahui dampak ataupun hubungan secara linear diantara 2 variabel bebas dengan satu variabel terikat.<sup>30</sup> Persamaan dari regresi linear berganda dalam 2 variabel bebas yaitu:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y' = Nilai prediksi variabel terikat  
(Kepuasan Konsumen)

a = Konstanta, yaitu nilai Y' jika X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> = 0

<sup>27</sup> Duwi Prayitno, *Spss 22 (Pengolahan Data Terpraktis)*, 109.

<sup>28</sup> Duwi Prayitno, *Spss 22 (Pengolahan Data Terpraktis)*, 114.

<sup>29</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 147.

<sup>30</sup> Duwi Prayitno, *Spss 22 (Pengolahan Data Terpraktis)*, 149.

- $b_1, b_2$  = koefisien regresi, yaitu nilai peningkatan atau penurunan variabel  $Y'$  yang didasarkan variabel  $X_1$  dan  $X_2$
- $X_1$  = Variabel bebas (Kualitas Pelayanan)
- $X_2$  = Variabel bebas (Lokasi)<sup>31</sup>

b. Uji Statistik t

Pada pengujian ini berguna untuk mengetahui apakah secara parsial kualitas pelayanan dan lokasi mempunyai pengaruh signifikan ataupun tidak terhadap kepuasan konsumen.<sup>32</sup> Ketentuan dari uji ini adalah apabila nilai t hitung  $>$  t tabel serta nilai sig. kurang dari ( $<0,05$ ).<sup>33</sup>

c. Uji Statistik F

Pengujian ini adalah digunakan untuk menguji pengaruh secara bersamaan variabel bebas (kualitas pelayanan dan lokasi) terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen).<sup>34</sup> Ketentuan dalam uji ini adalah apabila nilai f hitung  $>$  nilai f tabel serta nilai sig. kurang dari ( $<0,05$ ).<sup>35</sup>

d. Koefisien *Determinasi* ( $R^2$ )

Pada analisis ini berguna untuk mengetahui presentase sumbangan dampak variabel bebas ( $X$ ) secara bersama terhadap variabel terikat ( $Y$ ). Pada koefisien ini memperlihatkan seberapa besar presentase variasi variabel bebas yang dipergunakan untuk model dapat menjelaskan variasi variabel terikat. Pengujian ini memakai model *R Square* sebagai koefisien *determinasi* dikarenakan dua variabel bebas.<sup>36</sup>

<sup>31</sup> Duwi Prayitno, *Spss 22 (Pengolahan Data Terpraktis)*, 160.

<sup>32</sup> Duwi Prayitno, *Spss 22 (Pengolahan Data Terpraktis)*, 162.

<sup>33</sup> Duwi Prayitno, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*, 69.

<sup>34</sup> Duwi Prayitno, *Spss 22 (Pengolahan Data Terpraktis)*, 158.

<sup>35</sup> Duwi Prayitno, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*, 67.

<sup>36</sup> Duwi Prayitno, *Paham Analisis Statistik Data dengan SPSS*, 66.