

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Sesuai dengan judul, rumusan masalah, dan tujuan penelitian maka penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif ini dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian survei. Dalam penelitian survei, informasi yang dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner. Penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.²

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas, obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen Resto Bale Bambu Jepara.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu, maka

¹ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. (Bandung : Alfabeta, 2016), hlm. 8.

² Masri Singarimbun dan Sofian effendi, Metode Penelitian Survei. (Jakarta :LP3ES, 1989), hlm. 3

³ Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 115.

peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representative (mewakili).⁴

Dalam menentukan data yang akan diteliti teknik pengambilan sampling yang akan digunakan adalah dengan *non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.⁵

Metode pengumpulan sampel dilakukan dengan cara *accidental sampling* yaitu peneliti memilih responden dengan cara mendatangi responden lalu memilih calon responden yang secara kebetulan ditemui namun calon responden harus memiliki karakteristik tertentu, yaitu responden yang pernah makan di Resto Bale Bambu Jepara minimal satu kali.

Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut :⁶

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

Keterangan :

n = Jumlah populasi

Z = Tingkat keyakinan yang dibutuhkan 95% = 1,96

Moe = Maksimal estimasi 0,5

= Sampling error = 10%

Berdasarkan rumus diatas karena jumlah pelanggan yang telah melakukan pembelian di Resto Bale Bambu Jepara tidak diketahui secara pasti, maka sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan

⁴ Sugiyono, Metode Penelitian Bisnis, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 118.

⁵ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, (Bandung: ALFABETA, 2018), hlm. 136.

⁶ Nurafrina Siregar dan Hakim Fadilah, “Pengaruh Pencitraan, Kualitas Produk dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Rumah Makan Kampung Deli Medan”, Jurnal Manajemen Tools, ISSN: 2088-3145 Vol. 8 No. 2 Desember 2017, hlm. 92

margin of error 10% dan tingkat signifikan sebesar 5% adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{1.96^2}{4 (10\%)^2}$$

$$n = 96.04$$

Jadi berdasarkan hasil tersebut maka n yang di dapatkan adalah $96,04 = 96$ orang, setidaknya yang menjadi responden, peneliti harus mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya 96 orang, atau di bulatkan menjadi 100 sampel.

C. Variabel dan Definisi Operasional Variabel

1. Desain Variabel

Variabel analisis merupakan atribut ataupun karakter ataupun kuantitas manusia, yang memiliki obyek modifikasi spesifik yang diterapkan penulis untuk meninjau dan ditarik sebuah kesimpulan.

Analisis penulis memakai dua variabel, antara lain :

- a. Variabel Independen (Variabel Bebas) adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen.⁷ Variabel independen sering disebut sebagai variabel bebas/pengaruh/stimulus/input/predictor (sering dinotasikan dengan huruf X), yakni variabel yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen.⁸ Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan variabel independen adalah :
 - 1) Kualitas Produk (X_1)
 - 2) Kualitas Pelayanan (X_2)
 - 3) Lokasi (X_3)
- b. Variabel Dependen (Variabel Terikat) sering disebut juga sebagai variabel terikat/tergantung/terpengaruh/output (sering dinotasikan dengan huruf Y) yakni variabel yang

⁷ Duwi Priyanto, Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS Tanya Jawab Ujian Pendaratan, (Yogyakarta: Gava Media, 2010), hlm. 3.

⁸ Alizar Isna Wardo, Analisis Data Kuantitatif, (Purwokerto: STAIN Press, 2013), hlm. 8.

dipengaruhi atau menjadi akibat dari adanya variabel bebas.⁹ Dalam penelitian ini yang disebut dengan variabel dependen adalah loyalitas pelanggan (Y).

2. Definisi Operasional

Untuk lebih jelasnya mengenai variabel-variabel yang akan diteliti dapat dilihat melalui tabel berikut :

Tabel 3
Indikator Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Produk (X1)	1. Kinerja (<i>Performance</i>)	a. Rasa makanan yang enak.
	2. Keistimewaan (<i>Feature</i>)	b. Proses masak yang cepat.
	3. Kesesuaian (<i>Conformance</i>)	c. Resto Bale Bambu Jepara memiliki cita rasa yang khas pada setiap produknya.
	4. Daya Tahan (<i>Durability</i>)	d. Hasil makanan olahan di Resto Bale Bambu Jepara sesuai selera.
	5. Estetika (<i>Aesthetic</i>). ¹⁰	e. Penyajian makanan yang menarik.
Kualitas Pelayanan (X2)	1. Keandalan (reliability)	a. Pelayanan melayani dengan baik. b. Pelayanan mengantarkan pesanan dengan cepat dan tepat.
	2. Daya Tanggap (responsiveness)	a. Pelayanan merespon dengan cepat permintaan konsumen.

⁹ Alizar Isna Wardo, Analisis Data Kuantitatif, (Purwokerto: STAIN Press, 2013), hlm. 9.

¹⁰ Fandy Tjiptono dan Gregious Chandra, Pemasaran Strategik, (Yogyakarta : ANDI, 2012), hlm. 75.

		b. Pelayanan membereskan meja dan kursi yang akan atau setelah dipakai oleh konsumen.
	3. Jaminan (assurance)	a. Konsumen merasa aman dan nyaman saat membeli makanan di Resto Bale Bambu. b. Pelayanan memastikan minuman dan makanan yang datang sesuai dengan pesanan.
	4. Empati (empathy)	a. Pelayanan bersikap ramah terhadap konsumen. b. Pelayanan mampu memahami kebutuhan konsumen c. Pelayanan mampu berkomunikasi dengan baik kepada konsumen.
	5. Bukti Fisik (tangibles) ¹¹	a. Pelayanan mampu menata hidangan dengan baik. b. Pelayanan berpenampilan rapi. c. Kebersihan di Resto Bale Bambu Jepara terjamin.
Lokasi (X3)	1. Akses 2. Ketersediaan tempat parkir	a. Dekat dengan fasilitas transportasi umum.

¹¹ Muhammad Adam, Manajemen Pemasaran Jasa, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 11.

	<p>3. Lalu lintas (Traffic)</p> <p>4. Tata letak meja dan kursi.¹²</p>	<p>b. Resto Bale Bambu Jepara terletak di tempat yang strategis / mudah dijangkau.</p> <p>c. Area parkir Resto Bale Bambu Jeparaluas dan aman.</p> <p>d. Memiliki tata letak meja dan kursi menarik yang membuat konsumen nyaman.</p>
Loyalitas Pelanggan (Y)	<p>1. Mereferensikan kepada orang lain.</p> <p>2. Melakukan pembelian ulang secara teratur.</p> <p>3. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing.¹³</p>	<p>a. Memberi rekomendasi kepada orang lain (teman, saudara atau keluarga) untuk membeli makan di Resto Bale Bambu Jepara</p> <p>b. Melakukan pembelian ulang di Resto Bale Bambu Jepara</p> <p>c. Menetapkan Resto Bale Bambu Jeparasebagai pilihan utama meskipun ada Rumah Makan atau tempat yang lain.</p>

¹² Fandy Tjiptono, Manajemen Jasa, (Yogyakarta: Andi Offset, 2006), hlm. 41.

¹³ Shary Shartykarini, Riza Firdaus dan Rusniati, Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pengunjung Cafe di Banjarbaru). (Jurnal Wawasan Manajemen). Vol. 4, Nomor 1, Februari 2016, hlm. 43.

D. Instrument Penelitian

1. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah seluruh konsumen Resto Bale Bambu Jepara. Sedangkan objek penelitiannya yaitu pengaruh kualitas produk, pelayanan dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada Resto Bale Bambu Jepara.

2. Sumber Penelitian

a. Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian, perorangan, kelompok, dan organisasi. Sumber data primer pada penelitian ini adalah data-data yang secara langsung diperoleh dari Resto Bale Bambu Jepara. Data yang dikumpulkan dan diperoleh langsung melalui pengisian kuesioner oleh responden.

b. Data Sekunder

Sumber data sekunder yaitu memperoleh data dalam bentuk yang sudah jadi (tersedia) melalui publikasi dan informasi yang dikeluarkan di berbagai organisasi atau perusahaan, termasuk majalah, jurnal, khusus pasar modal, perbankan, dan keuangan. Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen publikasi, internet, dan buku yang berkaitan dengan penelitian.¹⁴

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini pengumpulan data yang digunakan dengan metode wawancara, observasi, dan kuesioner.

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengambilan data dimana peneliti berdialog langsung dengan responden

¹⁴ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relation dan Komunikasi*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 29.

untuk menggali informasi dari responden.¹⁵ Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila akan melakukan studi pendahuluan untuk mengemukakan permasalahan yang harus diteliti, dan juga untuk mengetahui informasi dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.¹⁶ Wawancara dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan pihak terkait yaitu Bapak Ikhwan selaku Manajer Rumah Makan untuk mendapatkan data mengenai sejarah Resto Bale Bambu Jeparadan jumlah pengunjung perhari.

2. **Observasi**

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan panca indera, jadi tidak hanya dengan pengamatan menggunakan mata, mendengarkan dengan telinga, mencium dan mengecap serta meraba termasuk salah satu bentuk dari observasi.¹⁷ Observasi yang digunakan adalah observasi secara langsung ke lapangan, yakni dating langsung ke Resto Bale Bambu JeparaJepara. Metode ini digunakan untuk mengamati fasilitas, sarana, keadaan fisik rumah makan dan perilaku pelayan yang bertugas melayani konsumen.

3. **Dokumentasi**

Dokumentasi menurut Sugiyono, adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan, angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah.

4. **Kuesioner (Angket)**

Kuesioner atau angket merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan untuk

¹⁵ Suliyanto, Metode Riset Bisnis, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2009), hlm. 137.

¹⁶ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D,...hlm. 137.

¹⁷ Suliyanto, Metode Riset Bisnis, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2009), hlm. 139.

mengumpulkan data dengan cara membagi daftar pertanyaan kepada responden agar responden tersebut memberikan jawabannya.¹⁸

Angket berupa pertanyaan yang memiliki lima alternative jabatan yang harus dipilih oleh responden. Bentuk angket yang digunakan adalah skala likert yang berbentuk checklist. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan dijadikan sebagai titik tolak ukur menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban dari setiap instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan tersebut diberi skor atau nilai 1 sampai dengan 5.

Dengan rincian nilai sebagai berikut :

SS = Sangat Setuju = skor 5

S = Setuju = 4

N = Kurang Setuju = 3

TS = Tidak Setuju = 2

STS = Sangat Tidak Setuju = 1¹⁹

F. Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah perangkat untuk menggali data primer dari responden sebagai sumber data terpenting dalam sebuah peneliti survei.

1. Uji Validitas Instrumen

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas ini membandingkan nilai masing-masing item pertanyaan dengan nilai total. Variabel melebihi nilai signifikansi maka pertanyaan tersebut tidak valid. Menurut Ancok langkah-langkah menguji validitas instrumen penelitian dengan menggunakan teknik analisis butir adalah sebagai berikut :

¹⁸ Suliyanto, Metode Riset Bisnis, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2009), hlm. 140.

¹⁹ Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D..., hlm. 94.

- a. Mendefinisikan secara operasional konsep yang akan diukur
- b. Melakukan uji coba atas instrument yang telah disusun pada sejumlah responden
- c. Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban
- d. Menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total
- e. Menguji taraf signifikansi item- item pernyataan yakni untuk menentukan valid tidaknya item-item pernyataan tersebut. Cara yang digunakan adalah membandingkan koefisien korelasi setiap butir dengan skor total r tabel ($n-2$; $\alpha : 0.05$). korelasi antara butir dengan skor total harus positif dan peluang ralat p dari korelasi tersebut atau alfa 5%. Jika korelasi setiap butir dengan skor total lebih besar dibandingkan dengan r tabel ($n-2$; $\alpha : 0.05$) maka item tersebut dinyatakan valid begitu juga sebaliknya.²⁰

2. Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas pada dasarnya adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Jika hasil pengukuran yang dilakukan secara berulang relatif sama, maka pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Hasil pengukuran dapat dipercaya hanya apabila dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok objek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama (aspek yang diukur berubah) meskipun tetap ada toleransi bila terjadi perbedaan. Jika perbedaan tersebut sangat besar dari waktu ke waktu maka hasil pengukuran tidak dapat dipercaya (tidak reliable).

Pengujian reliabilitas menggunakan teknik *Alpha Cronbach* dengan rumus :²¹

²⁰ Alizar Isna dan Warto, Analisis Data Kuantitatif Panduan Praktis untuk Penelitian Sosial : Dilengkapi dengan Analisis Regresi Nominal dan Ordinal, (Purwokerto: STAIN Press, 2013), hlm. 341.

²¹ Alizar Isna dan Warto, Analisis Data Kuantitatif Panduan Praktis untuk Penelitian Sosial : Dilengkapi dengan Analisis Regresi Nominal dan Ordinal, (Purwokerto: STAIN Press, 2013), hlm. 359.

$$r_i = \left\{ \frac{K}{K-1} \right\} \left\{ 1 - \frac{\sum si^2}{\sum st^2} \right\}$$

Keterangan :

r_i : Koefisien *Alpha Cronbach*

k : Banyak nya item

$\sum si^2$: Jumlah Varians Item

$\sum st^2$: Varians Total

Kriteria pengujian reliabilitas :

- Jika nilai r hitung $>$ r tabel, maka variabel yang diuji reliable.
- Jika nilai r hitung $<$ r tabel, maka variabel yang diuji tidak reliable.

G. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi Klasik diadakan untuk mengetahui penyebaran data. Ada beberapa macam Uji asumsi klasik :

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Analisis parametrik seperti regresi linier mensyaratkan bahwa data harus berdistribusi dengan normal.²² Jika data ternyata tidak terdistribusi dengan normal, maka analisis parametrik dapat digunakan. Jika data berdistribusi dengan normal, maka analisis parametric termasuk model-model regresi dapat digunakan.

Mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas. Uji kenormalan data juga bisa dilakukan tidak berdasarkan grafik, misalnya dengan *Uji Kolmogorov Smirnov*.²³

²² Duwi Priyanto, Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS Tanya Jawab Ujian Pendarasan,....hlm. 54.

²³ Husein Umar, Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan,.... hlm. 77.

b. Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas adalah keadaan dimana antara dua variabel independen atau lebih pada model regresi terjadi hubungan linier yang sempurna. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas ada beberapa metode, antara lain dengan cara membandingkan nilai r^2 dengan R^2 hasil regresi atau dengan melihat nilai Tolerance dan VIF.²⁴

- Data tidak mengalami gejala multikolinearitas jika nilai tolerance $> 0,1$ dan $VIF < 10$
- Data mengalami multikolinearitas jika nilai tolerance $< 0,1$ dan $VIF > 10$

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah keadaan dimana terjadinya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya masalah heteroskedastisitas.²⁵ Pada penelitian ini uji heteroskedastisitas metode yang digunakan yaitu dengan melihat hasil dari uji *Spearman's rho*.

d. Uji Autokorelasi

Autokorelasi mempunyai tujuan untuk menguji model regresi linier. Apakah ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode sebelumnya ($t-1$). Jika terdapat korelasi artinya pada model regresi tersebut terjadi autokorelasi. Untuk mengetahui adanya autokorelasi dapat menggunakan uji statistik *Durbin Watson*, diantaranya :

- Tidak ada korelasi positif jika nilai DW lebih besar dari pada batas atas (upper bound, U).
- Ada korelasi positif jika nilai DW lebih rendah dari batas bawah (Lower Bound, L)

²⁴ Duwi Priyanto, Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS Tanya Jawab Ujian Pendadaran,....hlm 62.

²⁵ Duwi Priyanto, Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS Tanya Jawab Ujian Pendadaran,....hlm 67.

- Tidak dapat disimpulkan jika nilai DW terletak diantara batas atas dan batas bawah.²⁶

H. Teknik Analisis Data

1. Analisis Data Regresi Berganda

Analisis regresi berganda merupakan teknik statistik melalui koefisien parameter agar diketahui regresi yang digunakan guna dapat menginterpretasikan secara tepat dan efisien. Bentuk persamaan garis regresi ganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :²⁷

$$\text{Rumus : } Y = a + b_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y	=	Loyalitas Pelanggan
a	=	Konstanta
b ₁ b ₂ b ₃	=	Koefisien Regresi
X ₁	=	Kualitas Produk
X ₂	=	Kualitas Pelayanan
X ₃	=	Lokasi
e	=	Standart Error

Uji T (Signifikan Parameter Parsial)

Uji T digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.²⁸ Untuk menguji hipotesis ini digunakan statistic t dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :²⁹

- t hitung < t tabel atau sig. > 0.05 maka dinyatakan tidak ada pengaruh variabel X terhadap Y secara parsial (individual).
- t hitung > t tabel atau sig. < 0.05 maka dinyatakan ada pengaruh variabel X terhadap Y secara parsial (individu).

²⁶ Mudrajat Kuncoro, *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi* (Yogyakarta: AMP YKPN, 2001), 107.

²⁷ Iqbal Hasan, *Pokok – Pokok Materi Statistika 1*, 269.

²⁸ Duwi Priyanto, *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS Tanya Jawab Ujian Pendadaran*,...hlm. 86.

²⁹ Elis Suharyati, *Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Amanda Purwokerto)*, tahun 2018, hlm. 51.

2. Uji Kelayakan Model Penelitian (Uji Statistik F)

Uji ini digunakan apakah variabel independent secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependent, dengan cara membandingkan Fhitung dengan Ftabel. Jika nilai Fhitung > Ftabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sebaliknya jika nilai Fhitung < Ftabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak.³⁰

3. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) atau R Square digunakan untuk mengetahui berapa persen perubahan variabel terikat akibat adanya variabel bebas. Apabila R^2 semakin besar maka perubahan variabel terikat akibat variabel bebas juga semakin tinggi, dan jika R^2 semakin kecil maka perubahan variabel terikat akibat variabel bebas juga semakin rendah.³¹

³⁰ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program IBM SPSS*, 88.

³¹ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan program IBM SPSS*, 87.