

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM PRABUMULIH**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen**



Nama : Ilham Prabu

NIM: 21 2014 395

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2020**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ilham Prabu
NIM : 221 2014 395
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasaan Pasien
di Rumah Sakit Umum Prabumulih

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan orang lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi lain.



Palembang,

Februari 2020

Ilham Prabu

NIM: 21 2014 395

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang**

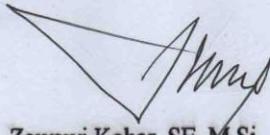
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Prabumulih

Nama : Ilham Prabu
Nim : 212014395
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Maret 2020

Pembimbing I,


Zawawi Kohar, SE, M.Si

NIDN: 0222045802

Pembimbing II,


Mardiana Puspasari, SE, M.Si

NIDN: 0226107001

Mengetahui,

Dekan

U.B. Ketua Program Studi Manajemen



NIDN: 0216057001

Motto dan Persembahan

MOTTO :

“ Lebih baik lulus kuliah di waktu yang tepat,dari pada lulus kuliah tepat waktu dan bingung setelahnya mau kemana. Hargai setiap perosesnya bukan hasil akhirnya”

(ilham prabu)

Dengan Ridho ALLAH SWT dan Mengucap Syukur

Kupersembahkan Skripsi Ini Kepada :

- ❖ *Ayahanda Firdaus Nurdin dan ibunda Noni Andrayani Tersayang*
- ❖ *Abangku Deka Adia Prala beserta istri Nike Oktrina dan ayuku Ina Sagita beserta suami Juanta Madus*
- ❖ *Kedua keponakan ku yang tersayang Rydazaka Faris Ramadhan dan Nazril Zafir Azzafran*
- ❖ *Keluarga – keluargaku tercinta*
- ❖ *Kedua pembimbing skripsiku*
- ❖ *Sahabat-sahabat terbaikku*
- ❖ *Almamater kebanggaanku*

PRAKATA



Assalamu'alaikum, Wr, Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah S.W.T, karena atas rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Prabumulih sebagai salah satu syarat dalam ujian komprehensif pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari berbagai kesulitan. Namun, berkat bimbingan, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi. Dengan kerendahan hati dan rasa ikhlas, perkenalkanlah penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan laporan ini, sehingga penulis dapat mengatasi kesulitan dalam pembuatan skripsi ini. Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Abid Djazuli, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. Fauzi Ridwan, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang dan Wakil-Wakil Dekan beserta staf karyawan/karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Hj. Maftuhah Nurrahmi, S.E., M.Si.Ibu Dr. Diah Isnaini A, S.E, M.M selaku Ketua dan Wakil Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Zawawi Kohar, S.E, M.Si Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.

5. Ibu Mardiana Puspasari, S.E., M.Si selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
6. Ibu Wani Fitriah S.E., M.Si dan ibu Hj Fitantina, S.E, M.Si selaku penelaah yang terus membantu penulisan untuk menyempurnakan hasil penelitian ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
8. Ayahanda Fidaus Nurdin BBA dan Ibunda Noni Andrayani S.PD, M.pd yang senantiasa memberikan kasih sayang dukungan moril maupun materil. Karya ini ku persembahkan kepada kalian sebagai wujud rasa terima kasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya dapat menggapai gelar sarjana.
9. Keluarga-keluargaku, Abang ku Deka Adia Prala dan Juanta Madus, Ayuk ku Ina Sagita dan Nike Oktarina, Dwi Putri Amriyani, yang telah memberikan semangat dan motivasi kepadaku dalam menyelesaikan skripsi.
10. Sahabat tercinta terkhusus, Ini Bukan Oki House, Pojok Squad, kostan Anggrek 1-2, yang selalu memberi support untuk menyelesaikan skripsi ini
11. Semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, Semoga Allah S.W.T. membalas budi baiknya dan memberikan berkah kepada kita semua, Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang, Februari 2020
Penulis,

Ilham Prabu

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	v
HALAMAN PRAKATA	vi
HALAMAN DAFTAR ISI.....	viii
HALAMAN DAFTAR TABEL	xi
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xii
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4

BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMEIKIRAN, DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori.....	5
1. Kepulan Konsumen	5
2. Kualitas Pelayan	8
B. Penelitian Sebelumnya.....	14
C. Kerangka Berpikir.....	16
D. Hipotesis	16

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	17
--------------------------	----

B.	Lokasi Penelitian.....	18
C.	Operasionalisasi Variabel.....	18
D.	Populasi dan Sampel	19
1.	Populasi	19
2.	Sampel.....	19
E.	Data yang Diperlukan	21
F.	Metode Pengumpulan Data.....	21
G.	Analisis Data danTeknik Analisis.....	22
1.	Analisis Data	22
2.	Uji Instrument	24
3.	Teknik Analisis	24
a.	Regresi Linier Berganda	24
b.	Uji Hipotesis.....	26
1)	Uji Hipotesis F (Secara Bersama-Sama)	26
2)	Uji Hipotesis t (Secara Parsial)	27
c.	Koefisien Determinasi (R^2).....	28

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.	Hasil Penelitian	29
1.	Gambaran Rumah Sakit Umum Prabumulih.....	29
2.	Visi-Misi	30
3.	Uji Instrumen Penelitian	30
a.	Uji Validitas	30
b.	Uji Reliabilitas	32
4.	Gambaran Profil Responden	33
a.	Berdasarkan Jenis Kelamin	33
b.	Berdasarkan Usia	33
c.	Berdasarkan Pendidikan Terakhir	34
d.	Berdasarkan Pekerjaan	34
5.	Gambaran Jawaban Responden.....	35
a.	Jawaban Responden terhadap Kepuasan Pasien	35

b.	Jawaban Responden terhadap Keandalan	39
c.	Jawaban Responden terhadap Daya Tanggap	41
d.	Jawaban Responden terhadap Jaminan	42
e.	Jawaban Responden terhadap Empati	44
f.	Jawaban Responden terhadap Bukti Fisik.....	47
6.	Pengujian Regresi Berganda	49
7.	Uji Hipotesis.....	52
a.	Uji F(ANOVA)	52
b.	Uji t (Satu Persatu).....	53
8.	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	54
B.	Pembahasan Hasil Penelitian	55
1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.....	55
2.	Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pasien	56
3.	Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien.....	59
4.	Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan Pasien	61
5.	Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan Pasien.....	63
6.	Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan Pasien	66

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

A.	Simpulan	71
B.	Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA 74

LAMPIRAN..... 75

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Hasil Wawancara Pra Penelitian.....	3
Tabel III.1 Operasionalisasi Variabel	18
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas	31
Tabel IV.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	32
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel IV.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	33
Tabel IV.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	34
Tabel IV.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel IV.7 Variabel Kepuasan Pasien	36
Tabel IV.8 Variabel Keandalan.....	39
Tabel IV.9 Variabel Daya Tanggap	41
Tabel IV.10 Variabel Jaminan	43
Tabel IV.11 Variabel Empati	45
Tabel IV.12 Variabel Bukti Fisik.....	47
Tabel IV.13 <i>Coefficients</i> Regresi Linier Berganda	50
Tabel IV.14 ANOVA (Uji F)	52
Tabel IV.15 Uji t (Secara Parsial)	53
Tabel IV.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	55

DAFTAR GAMBAR

Grafik IV.1 Kerangka Berpikir 16

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Tabulasi
- Lampiran 3 Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Jawaban Responden
- Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 6 Hasil Pengolahan SPSS
- Lampiran 7 Surat Keterangan Riset
- Lampiran 8 Sertifikat Hafalan Surat Pendek
- Lampiran 9 Sertifikat TOEFL
- Lampiran 10 Kartu Aktifitas Bimbingan
- Lampiran 11 Tabel F
- Lampiran 12 Tabel t
- Lampiran 13 Tabel R
- Lampiran 14 Biodata Penulis

ABSTRAK

Ilham Prabu /21 2014 395/2020/ Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasaan Pasien di Rumah Sakit Umum Prabumulih

Rumusan masalah dalam penelitian adalah Adakah Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasaan Pasien di Rumah Sakit Umum Prabumulih?. Tujuannya untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasaan Pasien di Rumah Sakit Umum Prabumulih. Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif. Variabel yang digunakan yaitu kualitas pelayanan (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik) dan kepuasan pasien. Populasi penelitian adalah seluruh pasien rawat inap Rumah Sakit Prabumulih dengan sampel 100 responden. Teknik pengambilan sampel yaitu purposive sampling. Data yang digunakan data primer dan sekunder. Data primer berupa kuesioner dan data sekunder berupa laporan pasien masuk di Rumah Sakit Umum Prabumulih. Analisis data menggunakan analisis kualitatif dan kuantitatif. Teknik analisis yang digunakan regresi linier berganda dan uji hipotesis.

Hasil penelitian diperoleh secara bersama-sama dengan menggunakan tingkat keyakinan 95% ada pengaruh keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Parbumulih. Hasil uji secara parsial diperoleh bahwa tidak ada pengaruh keandalan terhadap kepuasan pasien, ada pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan pasien, tidak ada pengaruh jaminan terhadap kepuasan pasien, tidak ada pengaruh empati terhadap kepuasan pasien dan ada pengaruh bukti fisik terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

ABSTRACT

Ilham Prabu / 21 2014 395 / 2020 / Effect of Patient Satisfaction Quality of Service of the General Hospital Prabumulih

The formulation of the problem in the research is Is There an Effect of Service Quality on Patient Satisfaction at Prabumulih General Hospital?. The aim is to determine the Effect of Service Quality on Patient Satisfaction at Prabumulih General Hospital. This research is associative research. The variables used are service quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence) and patient satisfaction. The study population was all inpatients of Prabumulih Hospital with a sample of 100 respondents . A sampling technique that purposive sampling. The data used primary data and secondary. Primary data in the form of questionnaires and secondary data in the form of reports of patients entered at Prabumulih General Hospital. Data analysis uses qualitative and quantitative analysis. The analysis technique used is multiple linear regression and hypothesis testing.

The results were obtained together using a 95% confidence level that there was an effect of reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence on patient satisfaction at Prabumulih General Hospital. Partial test results obtained that there is no effect of reliability on patient satisfaction, there is an effect of responsiveness on patient satisfaction, there is no effect of guarantees on patient satisfaction, there is no influence of empathy on patient satisfaction and there is an influence of physical evidence on patient satisfaction.

Keywords: *Service Quality , Patient Satisfaction*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia Rumah Sakit sebagai salah satu bagian sistem pelayanan kesehatan secara garis besar memberikan pelayanan untuk masyarakat berupa pelayanan kesehatan mencakup pelayanan medis, pelayanan penunjang ,medis, rehabilitasi medis dan pelayanan perawatan. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui unit gawat darurat, unit rawat jalan dan rawat inap.

Keberadaan rumah sakit memang sangat diperlukan oleh masyarakat bahkan negara, dengan keberadaan rumah sakit bisa menekan angka kematian, dan menumbuhkan angka kelahiran. Paradigma lama telah bergeser menjadi paradigma baru yang ditandai dengan pengelolaan suatu organisasi yang menerapkan pola manajemen kualitas mutu dan pelayanan yang handal dalam menghadapi persaingan dan dinamika yang mengglobal, tak terkecuali pada sektor kesehatan. Kepuasan konsumen disini dapat diukur dari kualitas pelayanan rumah sakit dan fasilitas yang tersedia.

Kualitas Pelayanan adalah totalitas dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler dan Keller 2014: 143). jika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan pelanggan maka kualitas pelayanan dapat di artikan sebagai kualitas yang ideal, jika pelayanan itu sendiri lebih rendah dari yang diharapkan maka dapat diartikan buruk. Menurut Fandy Tjiptono,

2015:346-347), mengidentifikasi lima dimensi pokok yang berkaitan dengan kualitas jasa yaitu pertanggung jawaban, cepat, jaminan, peduli dan fasilitas.

Perbaikan kualitas layanan kesehatan dapat membentuk kepuasan pasien. Sistem kepedulian kesehatan dapat diperbaiki melalui jalur klinis, layanan, termasuk perspektif pasien seperti seberapa jasa pelayanan kesehatan yang mereka butuhkan.

Menurut Handi Irawan (2014:3) kepuasan pelanggan hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk atau jasa, pelanggan puas kalau setelah membeli produk dan menggunakan produk tersebut, ternyata kualitas produknya lebih baik. Menurut Kotler dan Keller (2014:138-139) Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka). Jika pasien merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapannya, maka biasanya akan memberitahukan sistem pelayanan yang diperoleh ke orang lain yang dikenalinya. Sistem konseptual, kepuasan didefinisikan sebagai suatu reaksi konsumen terhadap pelayanan yang diterima dan ditinjau berdasarkan pengalaman yang dialami.

Dalam hal ini pihak Rumah Sakit Umum Prabumulih, Provinsi Sumatera Selatan harus meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap para pasien atau konsumen agar memberi kesan yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Rumah Sakit Umum Prabumulih Ina Sagita tanggal 21 Oktober 2019 Pukul 10:00 WIB. Didapatlah informasi menganai Rumah Sakit Umum Prabumulih. Di rumah sakit ini kurangnya jumlah dokter yang tersedia dan sofa. Obat-obatan yang tersedia sering terjadi keterlambatan datang sehingga stok obat-obatan rumah sakit umum Prabumulih sering kosong. Kursi dan tempat tunggu yang kurang nyaman. Pasien ruang ICU dan tempat bersalin tidak tersedia ruang tunggu, sehingga keluarga pasien terpaksa harus menunggu di koridor rumah sakit. Rumah sakit dalam menangani pasien rujukan sering terjadi kendala, hal ini disebabkan rumah sakit yang jadi partner sering terjadi kekurangan ruang rawat. Tempat parkir yang kurang luas serta keamanan yang kurang. Kurangnya keamanan ini disebabkan jumlah satpam dan CCTV tidak memadai. Ruangan kelas III tidak memiliki tirai. AC ruang yang tidak ada, sehingga membuat pasien sering gelisah karena suasana yang kurang nyaman. Selanjutnya ketika ditanyakan alasan responden memilih Rumah Sakit Umum Prabumulih, jawaban ditampilkan dalam tabel berikut :

**Tabel I.1
Hasil Wawancara Pra Penelitian**

NO	Indikator	Setuju	Tidak Setuju
1	Rumah sakit memberikan pelayanan yang baik	7	8
2	Pegawai rumah sakit siap dan tanggap	9	6
3	Petugas rumah sakit memberikan jaminan tepat waktu	5	10
4	Petugas rumah sakit melayani dengan ramah	8	7
5	Fasilitas yang dimiliki rumah sakit lengkap	4	11

Sumber : wawancara, 2019

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasaan Pasien di Rumah Sakit Umum Prabumulih.

B. Rumusan Masalah

Adakah Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasaan Pasien di Rumah Sakit Umum Prabumulih?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasaan Pasien di Rumah Sakit Umum Prabumulih.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis.

Sebagai pengaplikasian teori yang diperoleh selama kuliah dengan praktek, khususnya dalam konsentrasi manajemen pemasaran.

2. Bagi Almamater

Sebagai referensi bagi peneliti lain yang memiliki topik yang relatif sama.

3. Bagi Rumah Sakit Umum Prabumulih

Sebagai masukan bagi pihak rumah sakit yang bersangkutan terhadap pokok permasalahan yang dibahas, agar kedepannya bisa lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Afni Amalia, Harapan Tua R.F.S dan Zaili Rusli. (2017). Daya Tanggap, Jaminan, Bukti Fisik, Empati, Kehandalan dan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Volume 14, Nomor 3 hal 1-8.*
- Asep M. Ramdan. (2014). Hubungan Kualitas Jasa dan kepuasan Konsumen. (<http://asep-m-ramdan.blogspot.com>).
- Fandy Tjiptono. (2015). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Handi Irawan, (2014). *Sepuluh Prinsip dan Kasus Edisi Kedua*. Yogyakarta: BPFE.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Husein Umar. (2014). *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Iqbal. Hasan, (2012). *Statistik 1*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller (Eds). (2014). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kiky Jenitha Rosalia dan Ni Ketut Purnawati. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasienrsu Surya Husadha di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 7, No. 5, 2442-2469, haql 1-28.*
- Kristianto, L.P. (2011). *Psikologi Pemasaran*, Yogyakarta: CAPS.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. Penerbit Alfabeta.
- Sofyan Siregar. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Edisi Pertama. Jakarta: Prenadamedia