

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS WEBSITE BANDIKLAT PROV JATIM BERDASARKAN KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0

Nanang Sugiono¹⁾ Dewiyani Sunarto²⁾ Sri Hariani Eko Wulandari³⁾

Program Studi/Jurusan Sistem Informasi
Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya
Jl. Raya Kedung Baruk 98 Surabaya, 60298

Email : 1) s100235@si.stikom.edu, 2) dewiyani@stikom.edu, 3) yani@stikom.edu

Abstract: *In a government agencies , websites be a pleasant important as a delivery of information , communication , and transactions between public administration. Government agencies in education and training (Bandiklat Prov Jatim) have a website www.bandiklat.jatimprov.go.id website that aims to provide information on the activities and institutional training to Government Employee. However , managers website Bandiklat Prov Jatim feel website built could not attract internet users to visit www.bandiklat.jatimprov.go.id .This needs to be an increase in on the quality of the website bandiklat prov east. The purpose of this research to analyze the links between the quality of website and user satisfaction.. Analysis the quality of website do with some stage, first the data collection and interview to the related. Then make and spreading the questionnaire.The analysis influence the quality of website use Multiple Linear Regression, among others test validity, realibilitas, test the assumption, and the the regression coefficient together and partial. The results of the analysis testing this indicates that variable the Usability Quality, and Information Quality have had a positive impact and significant impact on User Satisfaction while in Interaction Quality do not affect positive and significant impact on user satisfaction.*

Keywords: *Website Quality, User Satisfaction, Linear Regression.*

Badan Pendidikan dan Pelatihan Provinsi Jawa Timur (Bandiklat Prov Jatim) merupakan unsur pelaksana Pemerintah Provinsi Jawa Timur dibidang pendidikan dan pelatihan bagi aparatur. Sebagai lembaga yang bertujuan memberikan informasi mengenai kegiatan-kegiatan dan pelatihan bagi aparatur (pegawai negeri), Bandiklat Prov Jatim membangun sebuah situs *website* www.bandiklat.jatimprov.go.id yang bertujuan untuk memberikan informasi mengenai kegiatan-kegiatan dan kelembagaan diklat kepada pegawai negeri sipil (PNS) di Jawa Timur. Dengan adanya situs *website* ini, diharapkan segala informasi mengenai jadwal diklat ataupun informasi kelembagaan diklat dapat disampaikan dengan tepat, akurat, dan terkini serta dapat diterima oleh pengguna dengan mudah dan cepat. Selain itu, dengan adanya *website* tersebut juga diharapkan dapat membantu memudahkan kinerja petugas Bandiklat Prov Jatim dalam penyelenggaraan kewenangan di bidang pendidikan dan kepelatihan.

Dengan *website* yang telah dimiliki oleh Bandiklat Prov Jatim saat ini, ada hal yang membuat pengelola *website* Bandiklat kurang

puas terhadap www.bandiklat.jatimprov.go.id. Berdasarkan hasil wawancara kepada pihak pengelola *website* Bandiklat Prov Jatim, pihak pengelola *website* Bandiklat Prov Jatim menyatakan bahwa sampai saat ini *website* yang dibangun dirasa belum bisa menarik minat pengguna internet untuk mengunjungi www.bandiklat.jatimprov.go.id. Hal tersebut membuat pihak pengelola *website* ingin melakukan evaluasi terhadap *website* www.bandiklat.jatimprov.go.id.

Berdasarkan hal diatas, untuk mengetahui penyebab dari kurangnya minat pengguna internet terhadap *website* Bandiklat Prov Jatim, maka pada penelitian ini akan dilakukan evaluasi terhadap *website* Bandiklat Prov Jatim untuk mengetahui sejauh mana kualitas *website* Bandiklat Prov Jatim terhadap kepuasan pengguna. Selain itu evaluasi juga dapat dijadikan bahan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap *website* Bandiklat Prov Jatim berdasarkan dimensi webqual.

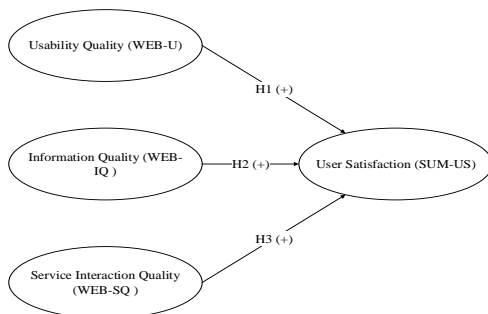
Dari penelitian yang dilakukan, diharapkan hasil dari penelitian ini dapat dijadikan dan digunakan sebagai acuan untuk

meningkatkan kualitas *website* Bandiklat Prov Jatim.

LANDASAN TEORI

a. Webqual

Menurut Sanjaya (2012) *WebQual* webqual merupakan salah satu metode pengukuran *website* berdasarkan persepsi pengguna akhir yang dikembangkan oleh Stuart Barnes dan Richard Vidgen.



Gambar 1. Konsep Model Barnes & Vidgen, 2005.

Dimensi – dimensi yang mewakili kualitas *website* terdiri dari tiga yaitu:

1. Dimensi Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*)
2. Dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*)
3. Dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

Berikut adalah penjabaran dimensi websqual beserta item yang dihasilkan.

Tabel 1. Dimensi & Item Webqual

DIMENSI	WebQual 4.0 Item
Kualitas Penggunaan	1. Kemudahan untuk dioperasikan 2. Interaksi dengan website jelas dan dapat dimengerti 3. Kemudahan untuk navigasi 4. Kemudahan menemukan alamat website 5. Tampilan yang atraktif 6. Tepat dalam penyusunan tata letak informasi 7. Tampilan sesuai dengan jenis website lembaga pendidikan 8. Adanya penambahan pengetahuan dari informasi website
Kualitas informasi	9. Menyediakan informasi yang cukup jelas 10. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya 11. Menyediakan informasi yang up to date 12. Menyediakan informasi yang relevan 13. Menyediakan informasi yang mudah dibaca dan dipahami 14. Menyediakan informasi yang cukup detail 15. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai
Kualitas interaksi	16. Mempunyai reputasi yang baik 17. Mendapatkan keamanan untuk melengkapi transaksi 18. Rasa aman dalam menyampaikan data pribadi 19. Kemudahan untuk menarik minat dan perhatian 20. Adanya suasana komunitas 21. Kemudahan untuk memberi masukan 22. Tingkat kepercayaan yang tinggi atas informasi yang disampaikan website

IDENTIFIKASI VARIABEL

Jumlah variabel dalam penelitian ini terdiri dari tiga variabel bebas yang diambil dari dimensi webqual dan satu variabel terikat. Ketiga dimensi variabel bebas tersebut yakni:

- a. Dimensi Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*) digunakan sebagai variabel X1
- b. Dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*) digunakan sebagai variabel X2
- c. Dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) digunakan sebagai variabel X3

Sementara Variabel Terikat (Y) adalah kepuasan pelanggan (*User Satisfaction*).

Berikut adalah hubungan variabel dimensi webqual dengan indikator pernyataan.

Tabel 2. Hubungan variabel dengan indikator pernyataan

Variabel	Indikator
Kualitas Kegunaan (<i>usability</i>)(X1)	1. Mudah dipelajari (X1.1) 2. Mudah dimengerti (X1.2) 3. Mudah ditelusuri (X1.3) 4. Tampilan yang menarik (X1.4) 5. Desain sesuai jenis <i>website</i> pemerintahan (X1.5) 6. Mudah menemukan informasi (X1.6)
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)(X2)	1. Informasi yang akurat (X2.1) 2. Informasi yang bisa dipercaya (X2.2) 3. Informasi tepat waktu (X2.3) 4. Informasi yang relevan (X2.4) 5. Informasi yang mudah dibaca dan dipahami (X2.5) 6. Informasi yang lengkap dan terperinci (X2.6) 7. Informasi dalam format yang sesuai/proposional (X2.7)
Kualitas Interaksi (<i>Interaction Quality</i>)(X3)	1. Memiliki reputasi yang baik (X3.1) 2. Interaksi aman dari virus (X3.2) 3. Sarana pendaftaran menjadi member (X3.3) 4. Keamanan data pribadi pengguna (X3.4) 5. Sarana komunikasi dengan <i>website</i> pemerintahan lain (X3.5) 6. Kemudahan memberi kritik dan saran (X3.6)
Kepuasan Pelanggan (<i>User Satisfaction</i>)(Y)	1. Rasa suka dengan <i>website</i> (Y1) 2. Rasa suka tampilan/desain <i>website</i> (Y2) 3. Kesenangan berinteraksi dengan <i>website</i> (Y3) 4. Kecepatan akses masuk <i>website</i> (Y4) 5. Kecepatan perpindahan akses halaman <i>website</i> (Y5) 6. Dapat diakses dengan baik lewat <i>gadget</i> (Y6) 7. Dapat diakses dengan baik lewat banyak <i>browser</i> (Y7) 8. Dapat dijadikan contoh <i>website</i> pemerintahan lainnya (Y8)

POPULASI DAN SAMPEL

Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah berasal dari pegawai dari Bandiklat Prov Jatim dan pengguna *website* Bandiklat Prov Jatim, dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 75 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan jumlah sampel sebanyak 75. Tahap analisis yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda yang meliputi uji validitas, realibilitas, uji asumsi, uji koefisien regresi secara bersama dan partial dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 75 responden.

Berikut merupakan tampilan *homepage* dan menu *assessment center* pada *website* Bandiklat Prov Jatim.



Gambar 2. Homepage website



Gambar 3. Menu Assessment Center

UJI ASUMSI

a. Uji Validitas

Uji validasi dilakukan untuk menguji apakah butir-butir pernyataan yang digunakan pada kuesioer memiliki nilai yang valid atau tidak untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data. Uji validitas akan dilakukan pada masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian. Ketentuan uji validasi pada penelitian ini adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka dikatakan valid. Dengan jumlah $n=75$ (jumlah responden), maka r_{tabel} yang didapat adalah sebesar 0,224.

1. Kualitas Penggunaan (X1)

Hasil validasi pada variabel kualitas penggunaan dapat dilihat ada tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji validasi Kualitas Penggunaan (X1)

Kode item	rhitung	rtabel	Keterangan
X1.1	0,814	0,224	Valid
X1.2	0,752	0,224	Valid
X1.3	0,652	0,224	Valid
X1.4	0,782	0,224	Valid
X1.5	0,773	0,224	Valid
X1.6	0,670	0,224	Valid

Hasil uji validasi pada variabel kualitas penggunaan menunjukkan bahwa semua nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, artinya semua item pernyataan kuesioner pada variabel kualitas penggunaan dinyatakan valid.

2. Kualitas Informasi (X2)

Hasil validasi pada variabel kualitas penggunaan dapat dilihat ada tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Validasi Kualitas Informasi (X2)

Kode item	rhitung	Rtabel	Keterangan
X2.1	0,708	0,224	Valid
X2.2	0,615	0,224	Valid
X2.3	0,776	0,224	Valid
X2.4	0,775	0,224	Valid
X2.5	0,735	0,224	Valid
X2.6	0,702	0,224	Valid
X2.7	0,476	0,224	Valid

Hasil uji validasi pada variabel kualitas informasi menunjukkan bahwa semua nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, artinya semua item pernyataan kuesioner pada variabel kualitas informasi dinyatakan valid.

3. Kualitas Interaksi (X3)

Hasil validasi pada variabel kualitas interaksi dapat dilihat ada tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Validasi Kualitas Interaksi (X3)

Kode item	rhitung	Rtabel	Keterangan
X3.1	0,620	0,224	Valid
X3.2	0,733	0,224	Valid
X3.3	0,773	0,224	Valid
X3.4	0,714	0,224	Valid
X3.5	0,754	0,224	Valid
X3.6	0,657	0,224	Valid

Hasil uji validasi pada variabel kualitas interaksi menunjukkan bahwa semua nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, artinya semua item pernyataan kuesioner pada variabel kualitas interaksi dinyatakan valid.

4. Kepuasan Pengguna (Y)

Hasil validasi pada variabel kepuasan pengguna dapat dilihat ada tabel 6.

Tabel 6. Hasil Uji Validasi Kepuasan Pengguna (Y)

No item	rhitung	rtabel	Keterangan
Y1	0,814	0,224	Valid
Y2	0,557	0,224	Valid
Y3	0,674	0,224	Valid
Y4	0,694	0,224	Valid
Y5	0,713	0,224	Valid
Y6	0,767	0,224	Valid
Y7	0,707	0,224	Valid
Y8	0,715	0,224	Valid

Hasil uji validasi pada variabel kepuasan pengguna menunjukkan bahwa semua nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, artinya semua item pernyataan kuesioner pada variabel kepuasan pengguna dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas pada penelitian ini menggunakan metode *Alpha Cronbach's*. Ketentuan uji reabilitas pada penelitian ini adalah jika nilai *Alpha Cronbach's* > rtabel, maka dikatakan reliabel. Dengan jumlah n=75 (jumlah responden), maka rtabel yang didapat adalah sebesar 0,224.

Hasil dari uji reabilitas pada variabel kualitas penggunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi, dan variabel kepuasan pengguna dapat dilihat pada tabel 7.

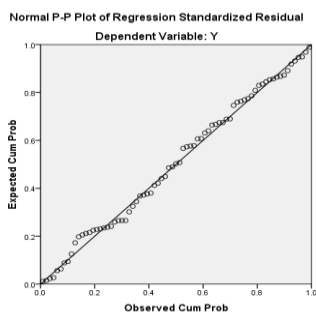
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

No	Dimensi	Nilai Alpha Cronbach's	Keterangan
1	Kualitas Penggunaan (X1)	0,832 > 0,224	Reliabel/konsisten
2	Kualitas Informasi (X2)	0,809 > 0,224	Reliabel/konsisten
3	Kualitas Interaksi (X3)	0,794 > 0,224	Reliabel/konsisten
4	Kepuasan Pengguna (Y)	0,826 > 0,224	Reliabel/konsisten

Hasil uji reabilitas pada variabel/dimensi kualitas penggunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi, dan variabel kepuasan pengguna menunjukkan bahwa semua nilai *Alpha Cronbach's* > rtabel, artinya semua item kuesioner pada variabel kualitas penggunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi, dan variabel kepuasan pengguna dinyatakan reliabel/konsisten

c. Uji Normalitas Data

Uji normalitas pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 4. Grafik P-P Plot

Pada gambar grafik diatas diketahui titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, terdistribusi normal dan model regresi dapat memenuhi asumsi normalitas.

d. Uji Multikolinieritas

Pengambilan keputusan pada uji multikolinieritas dilakukan dengan cara membandingkan nilai *tolerance* dan nilai VIF. Ketentuannya jika nilai *tolerance* yang didapat > 0,10 dan nilai VIF < 10,00, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.

Hasil uji Multikolinieritas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 8.

Tabel 8. Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Tolerance	VIF (Variant Inflation Factor)	Keterangan
X1	0,561 > 0,10	1,786 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X2	0,546 > 0,10	1,832 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinieritas
X3	0,553 > 0,10	1,808 < 10,00	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Dari hasil uji multikolinieritas yang dilakukan, didapatkan bahwa nilai *tolerance* dan VIF pada variabel X1, X2, dan X3 memiliki nilai *tolerance* > 0,10 dan VIF < 10,0. Artinya tidak terjadi multikolinieritas pada variabel kualitas penggunaan, kualitas informasi, kualitas interaksi dan variabel kepuasan pengguna.

e. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini menggunakan metode *Spearman's Rho* dengan cara menghubungkan variabel independen dengan *standartized Residual*. Cara pengujian menggunakan tingkat sig. 0,05 untuk uji 2 sisi. Dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas jika nilai sig. yang didapat memiliki nilai > 0,05.

Hasil Uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Nilai Signifikansi	Keterangan
X1	0,942 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X2	0,146 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas
X3	0,116 > 0,05	Tidak terjadi Heteroskedastisitas

Dari hasil uji heteroskedastisitas yang telah dilakukan, didapatkan bahwa nilai sig. pada variabel X1, X2, dan X3 memiliki nilai > 0,05, artinya tidak terjadi Heteroskedastisitas pada variabel Kualitas Penggunaan, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi.

f. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi pada penelitian ini menggunakan uji autokorelasi Durbin Watson. Pengambilan keputusan uji autokorelasi Durbin Watson adalah jika $dU < DW < 4-dU$ maka H_0 diterima (tidak terjadi autokorelasi).

Hasil uji autokorelasi pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 10.

Tabel 10. Uji Korelasi DW

Model	R	R Square ^b	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.994 ^a	.987	.987	.23069	1.943

Dari hasil uji autokorelasi yang dilakukan, pada penelitian ini didapat $dL = 1,54$ dan $dU = 1,71$, sementara nilai $4-dU = 2,29$ dan $4-dL = 2,46$. Dari tabel 11 diketahui nilai Durbin-Watson sebesar 1,943, sehingga terletak pada daerah $dU < DW < 4-dU$ ($1,71 < 1,943 < 2,29$). Artinya dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Autokorelasi pada model Regresi

g. Uji Linieritas

Uji linieritas pada penelitian ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai signifikan dan nilai Fhitung. Jika nilai signifikan $> 0,05$ dan nilai Fhitung $< Ftabel$ (Ftabel diperoleh dari tabel F statistik) maka dapat disimpulkan terdapat hubungan yang linier dan signifikan antara variabel independen (X) dan dependen (Y)

Hasil uji linieritas dapat dijelaskan pada tabel 11.

Tabel 11. Hasil Uji Linieritas

Hubungan Variabel	Berdasarkan Nilai sig.	Berdasarkan Nilai F	Keterangan
Y * X1	0,818 > 0,05	0,545 < 2,10	Linier secara Signifikan
Y * X2	0,176 > 0,05	1,433 < 1,92	Linier secara Signifikan
Y * X3	0,008 < 0,05	2,791 > 2,04	Tidak Linier secara Signifikan

Dari hasil uji linieritas yang telah dilakukan, didapatkan bahwa hubungan variabel Y dengan variabel X1 dan X2 memiliki nilai sig. $> 0,005$, dan nilai Fhitung $< Ftabel$, sementara hubungan variabel Y dengan variabel X2 memiliki nilai sig. $< 0,05$, dan nilai Fhitung $> Ftabel$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linier antara kepuasan pengguna dengan variabel kualitas penggunaan,

dan kualitas informasi. Sementara pada variabel kepuasan pengguna dengan variabel kualitas interaksi tidak memiliki hubungan yang linier.

ANALISIS REGRESI LINIER

Analisis Regresi Linier merupakan suatu teknik dalam mencari korelasi variabel satu dengan yang lain, yang dinyatakan dalam bentuk persamaan matematik dalam hubungan yang fungsional.

Hasil dari uji regresi linier pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 12.

Tabel 12. Hasil Uji Regresi Linier

Variabel	Koefisien Regresi	Thitung	Signifikansi
Konstanta	0,142	0,553	0,582
X1	0,331	3,569	0,001
X2	0,520	5,521	0,000
X3	0,065	0,714	0,447

Fhitung = 45,361
R² = 0,657

STRATEGI PENINGKATAN WEBSITE

- Kecepatan perpindahan akses halaman *website*.
Untuk membuat pengunjung merasa nyaman saat mengakses *website* Bandiklat Prov Jatim, maka *website* Bandiklat Prov Jatim harus memiliki kemampuan *loading* yang cepat saat melakukan perpindahan halaman.
- Dapat diakses dengan baik lewat *gadget*.
Agar dapat membuat nyaman pengguna *website* saat mengakses *website* Bandiklat Prov Jatim, selain dapat diakses dengan baik lewat komputer, *website* Bandiklat Prov Jatim juga harus bisa diakses lewat perangkat lain seperti *smartphone*, *ipad*, dll, sehingga jika dibukak di perangkat yang memiliki ukuran layar yang lebih kecil, *website* bisa menyesuaikan tampilan dengan ukuran layar yang digunakan untuk mengakses *website*.
- Dapat diakses dengan baik lewat banyak *browser*.
Website Bandiklat Prov Jatim harus memiliki kemampuan untuk dapat diakses dari beberapa *browser* (Mozilla, Chrome, Safari, dll), hal ini agar pengguna tetap bisa mengakses dengan baik *website* Bandiklat Prov Jatim dari *browser* favorit setiap pengguna yang mengakses.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa pada kualitas penggunaan

dan kualitas informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna terhadap *website* Bandiklat Prov Jatim. Sementara pada kualitas interaksi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna pada *website* Bandiklat Prov Jatim.

SARAN

Kepada pihak pengelola *website* Bandiklat Prov Jatim, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak pengelola *website* Bandiklat Prov Jatim ke depan lebih memperhatikan harapan pengguna dari sisi informasi *website* Bandiklat Prov Jatim yaitu informasi yang di tampilkan harus selalu *up to date*, serta mempertimbangkan *website* pada sisi interaksi, yaitu *website* yang terlalu lama untuk dibuka oleh pengunjung saat pertama kali masuk ke *website*, dan kurangnya kecepatan perpindahan akses pada halaman *website*.
2. pengelola *website* harus memperhatikan penggunaan server, serta mengoptimalkan *resources* yang ada pada server dengan baik, karena hal ini dapat mempengaruhi kecepatan akses *website* juga dalam *loading* halaman-halaman nya
3. Untuk keamanan data pengguna, ada baiknya pada *website* Bandiklat Prov Jatim menggunakan VPS (*virtual private server*) sebagai server *redundant*, yang dapat digunakan sebagai *backup* server untuk mencegah terjadinya kehilangan data. Selain itu VPS (*virtual private server*) juga dapat digunakan untuk melindungi server utama untuk mengantisipasi serangan *hacker* terhadap server.
4. Untuk penelitian berikutnya, pada penelitian ini peneliti menggunakan metode webqual dan hanya menggunakan tiga variabel independen dari webqual serta satu variabel dependen yaitu kepuasan pengguna, penelitian pada *website* Bandiklat Prov Jatim Selanjutnya dapat menggunakan metode lain sebagai pembanding dengan metode yang digunakan pada penelitian ini.

RUJUKAN

Priyatno, Duwi. (2010). *Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS*. Yogyakarta. Gava Media.

Sudarmanto, R. Gunawan. (2013). *Statistik Terapan Berbasis Komputer Dengan Program IBM SPSS Statistics 19*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Sanjaya, Imam. (2012). Pengukuran Kualitas Layanan *Website* Kementerian Kominfo Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0 . *Penelitian IPTEK-KOM*, 2.

Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.