

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*Field Research*), yaitu suatu penelitian yang terjun langsung kelapangan atau kelokasi penelitian guna mendapatkan data yang relevan atau data yang ada hubungannya dengan judul yang akan dibahas. Sedangkan Pendekatan penelitian yang peneliti gunakan adalah pendekatan Kuantitatif. Penelitian Kuantitatif, yaitu suatu penelitian dengan menggunakan analisis data-data numerical (angka) yang di dapat dari metode statistika.<sup>1</sup> Dengan metode statistika akan diperoleh signifikan antar variable yang diteliti.<sup>2</sup> Data Primer digunakan sebagai sumber dalam metode survey penelitian ini. Metode survey adalah suatu metode yang dilakukan dengan survey langsung ke lokasi penelitian, guna memperoleh data dari hasil jawaban responden, dengan cara menyebarkan kuesioner untuk mengetahui hubungan sebab-akibat, sehingga dengan cara ini dapat membantu peneliti dalam menyelesaikan masalah.<sup>3</sup>

Sedangkan pengertian Data Primer itu sendiri adalah sebuah data yang cara mendapatkannya langsung dari riset lapangan.<sup>4</sup> Data primer ini juga bisa diartikan sebagai data yang cara mendapatkannya langsung dari sumbernya yang terjadi di lapangan, dengan menggunakan teknik menyebarkan kuesioner kepada responden.<sup>5</sup> Dalam penelitian ini metode yang diterapkan adalah data primer, dan sumber data yang didapatkan langsung dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pengguna pelayanan rumah sakit, atau pasien rawat inap Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

### B. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Menurut Sugiyono, Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian yang sudah ditetapkan oleh peneliti dengan tujuan dapat dipelajari sehingga dapat ditarik kesimpulannya.<sup>6</sup> Sedangkan

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Statistik penelitian*, (Alfabeta, Bandung, 2002), 55.

<sup>2</sup> Syaiful Azwar, *Metode Penelitian*, (Rajawali Press, Jakarta, 1983), 72.

<sup>3</sup> Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian*, (2012, Alfabeta, Bandung), 57.

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (2013, Alfabeta, Bandung), 198.

<sup>5</sup> Augusty Ferdinand, *Metode Penelitian Manajemen*, (2006, BPFE-Universitas Diponegoro, Semarang), 5.

<sup>6</sup> Sutiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Alfabeta, Bandung, 2012), 115.

Menurut Sutrisno Hadi, Populasi adalah sejumlah individu yang mempunyai sifat yang sama.<sup>7</sup>

Populasi ini dapat meliputi baik manusia, hewan, alam, maupun seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh objek atau subjek.<sup>8</sup> Populasi ini adalah semua pasien rawat inap yang sedang menjalankan rawat inap atau opname di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus. Mengingat jumlah dalam populasi ini tidak terhitung, maka populasi ini disebut populasi infinitive (tak terbatas).

## 2. Sampel

Sampel adalah sejumlah karakteristik dimana setiap kesimpulan yang ada di sampel itu akan di berlakukan untuk populasi tersebut. Untuk sampel yang akan diambil dari populasi itu memang harus bisa menggambarkan keadaan populasi secara maksimal, walaupun sampel tersebut bukan merupakan duplicate dari populasi.<sup>9</sup>

Teknik pengambilan sampel yang peneliti gunakan adalah Purposive Sampling. Purposive Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang hanya ditujukan sesuai dengan kriteria-kriteria permasalahan penelitian.<sup>10</sup>

Kriteria responden dalam penelitian ini adalah para pasien yang sedang menjalankan Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus, penyakit yang diderita pasien dengan kategori ringan dan sedang, dan pasien yang sadar dapat berkomunikasi dengan baik. Didapatkan Ruang Sa'ad berjumlah 38 pasien, Ruang Ali terdapat 28 pasien, Ruang Utsman terdapat 40 pasien dan Ruang Umar terdapat 41 pasien. Jumlah keseluruhan pasien yang dijadikan sampel adalah 118 pasien di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

---

<sup>7</sup> Rahadi Fitra Nova, (*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta*), 45.

<sup>8</sup> Sugiyono, (*Metode Penelitian Bisnis*), 55.

<sup>9</sup> Sugiyono, (*Metode Penelitian Bisnis*), 56.

<sup>10</sup> Sugiyono, (*Statistika untuk Penelitian*, (2007, CV.Alfabeta, Bandung), 68.

Jumlah sampel yang akan diambil dilakukan dengan mempergunakan perhitungan RaO, dimana perhitungannya menggunakan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

N : Ukuran sampel minimal

N : Ukuran populasi

E : Persen kelonggaran ketidakteletitian karena kesalahan pengambilan sampel yang diinginkan (1%, 5%, dan 10%).<sup>11</sup>

$$n = \frac{118}{1 + 118(10\%)}$$

$$n = \frac{118}{1 + 118(0,1)^2}$$

$$n = \frac{118}{1 + 118(0,01)}$$

$$n = \frac{118}{1 + 1,18}$$

$$n = 54,12844 \text{ (dibulatkan 54)}$$

Berdasarkan data yang diperoleh, rata-rata jumlah pasien yang sakit ringan di Rumah Sakit Islam Sunan Kudus adalah 118 pasien, Jumlah sampel berdasarkan rumus Slovin tersebut dengan tingkat kesalahan 10% maka diperoleh jumlah sampel 54 responden. Jadi jumlah pasien yang menjadi sampel adalah sebanyak 54 respnden.

### C. Identifikasi Variabel

Menurut Sugiyono, Variabel Penelitian adalah kegiatan yang memiliki variasi yang telah ditetapkan oleh seorang peneliti sebagai pembelajaran berupa objek yang dituju, yang kemudian ditarik hasil kesimpulannya.<sup>12</sup>

Menurut Hatch dan Fardahany dalam Sugiyono, secara teoritis variabel sendiri dapat didefinisikan sebagai suatu objek yang dimiliki oleh seseorang dengan objek lainnya.<sup>13</sup>

<sup>11</sup> Suliyanto *Metode Riset Bisnis*, (Yogyakarta, Andi Offset, 2006), 100.

<sup>12</sup> Felisitas Evanjelina Manu Lena, (*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien*), 28.

<sup>13</sup> V. Wiratna Sujarweni, (*Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi*), 75.

Berdasarkan pernyataan dari dua ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa Variabel Penelitian adalah suatu kegiatan yang dimiliki oleh seseorang dengan berbagai variasi, yang telah ditetapkan oleh peneliti sebagai suatu obyek yang dituju, dan hasilnya nanti akan ditarik sebagai sebuah kesimpulan.

Dalam penelitian ini digunakan variabel yang diklasifikasikan menjadi:

1. Variabel Independen (Variabel Bebas) adalah variabel yang berpengaruh terhadap timbulnya variabel terikat (dependen).<sup>14</sup> Dalam variabel penelitian ini independennya adalah Kualitas Pelayanan Rumah Sakit.
2. Variabel Dependen (Variabel Terikat) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen.<sup>15</sup> Dalam Variabel penelitian ini dependennya adalah Kepuasan Pasien Rawat Inap.

#### D. Variabel Operasional

Definisi Operasional secara umum adalah pemahaman setiap variabel dalam penelitian sebagai sumber pengukuran dari instrument yang kemudian akan dianalisis.<sup>16</sup> Menurut Suharsimi, Variabel adalah suatu titik yang menjadi pusat perhatian yang menjadi objek penelitian, yang mempunyai variasi dengan cara mempelajari dan menarik sebuah kesimpulan.<sup>17</sup>

Definisi operasional adalah penjabaran masing-masing variabel terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Sedangkan menurut Endang Mulyatiningsih, Variabel adalah suatu perbedaan variasi nilai yang telah dimiliki oleh setiap individu sebagai karakteristik.<sup>18</sup> Sebagai bentuk mempermudah dalam menyusun sebuah kuesioner, maka hal yang dilakukan terlebih dahulu dari operasional variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pasien beserta dimensi dan indikator-indikator kedua variabel tersebut adalah dengan merumuskan

---

<sup>14</sup> Muhammad Fakhri Nugroho, (*Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan konsumen Honda Motor Yogyakarta*), 34.

<sup>15</sup> Felisitas Evanjelina Manu Lena, (*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien*), 28.

<sup>16</sup> V. Wiratna Sujarweni, (*Metodologi Penelitian Bisnis Ekonomi*), 77.

<sup>17</sup> Nur Dwi Jayanti, (*Kualitas Pelayanan (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles)*, di *Legend Premium Coffee Yogyakarta*), 29.

<sup>18</sup> Marlina Intani, (*Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Makanan Di Rumah Sakit. AT-Turots AL-Islamy Yogyakarta*), 31.

indikator tersebut, untuk dapat mempermudah dalam menyusun kuesioner.<sup>19</sup>

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

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
<i>Tangible</i> (X1)	<i>Tangible</i> (bukti fisik) adalah kemampuan suatu lembaga dalam mewujudkan eksistensinya kepada pihak eksternal. <sup>20</sup>	a. Fasilitas Kamar Mandi/WC b. Fasilitas Papan Petunjuk c. Fasilitas Rawat Inap d. Fasilitas Alat Medis e. Fasilitas Pendaftaran Pasien f. Fasilitas Pemulangan Pasien	Likert (1-5)
<i>Reliability</i> (X2)	<i>Reliability</i> (keandalan) adalah kemampuan suatu lembaga dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan akurat. <sup>21</sup>	a. Keakuratan Data Pendaftaran b. Keakuratan Data Test Laboratorium c. Keakuratan Diagnosis d. Ketepatan Waktu	Likert (1-5)

<sup>19</sup> Heri Herwanto, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Simeulue Timur*, (Tesis, 2015, Universitas Terbuka-Jakarta), 31.

<sup>20</sup> Hardianti, (*Kualitas Pelayanan Rawat Inap Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo Wotu Kabupaten Luwu Timur*), 38.

<sup>21</sup> Hardianti, (*Kualitas Pelayanan Rawat Inap Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo Wotu Kabupaten Luwu Timur*), 38.

		<p>Kunjungan Dokter</p> <p>e. Ketepatan Waktu Pengobatan</p> <p>f. SOP Rumah Sakit dijalankan sesuai</p> <p>g. Kecepatan dan Keakuratan</p> <p>h. Data Pemulangan</p>	
<p><i>Responsiveness</i> (X3)</p>	<p><i>Responsiveness</i> (daya tanggap) adalah kemampuan suatu lembaga dalam membantu pelanggan dengan memberikan pelayanan secara tepat.<sup>22</sup></p>	<p>a. Kecepatan Pendaftaran Pasien</p> <p>b. Kecepatan Tindakan Di Ruang ICU</p> <p>c. Kecepatan Proses Laboratorium</p> <p>d. Tanggapan Keluhan Pasien</p> <p>e. Tanggapan Bantuan untuk Pasien</p> <p>f. Tanggapan Pelayanan Pasien</p> <p>g. Ketepatan Waktu Kunjungan Dokter</p> <p>i. Kecepatan</p>	<p>Likert (1-5)</p>

<sup>22</sup> Hardianti, (*Kualitas Pelayanan Rawat Inap Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo Wotu Kabupaten Luwu Timur.*), 38.

		j. Pelayanan Pemulangan Pasien	
<i>Empathy</i> (X4)	<i>Empathy</i> (empati) adalah kemampuan suatu lembaga dalam memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan dengan berkomunikasi yang baik dalam memahami keinginan dan kebutuhan para pelanggannya. <sup>23</sup>	a. Sikap dalam Pelayanan Pendaftaran Pasien b. Sikap dalam Tindakan Pelayanan c. Sikap dalam Pemulangan Pasien	Likert (1-5)
<i>Assurance</i> (X5)	<i>Assurance</i> (jaminan) adalah kemampuan suatu lembaga dalam meyakinkan dan memiliki pengetahuan. <sup>24</sup>	a. Jaminan Kebenaran Data Pasien b. Jaminan Ketepatan Tindakan Medis	Likert (1-5)
Kepuasan Pasien (Y)	Kepuasan Pasien adalah perbedaan antara realisasi yang diberikan oleh pihak Rumah Sakit dengan nilai harapan dari pasien dalam pemenuhan persepsi. <sup>25</sup>	a. Harapan dalam Kepuasan Pasien b. Realitas dalam Kepuasan Pasien	Likert (1-5)

Sumber : Hardianti, 2017

<sup>23</sup> Hardianti, (*Kualitas Pelayanan Rawat Inap Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo Wotu Kabupaten Luwu Timur.*), 38.

<sup>24</sup> Hardianti, (*Kualitas Pelayanan Rawat Inap Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) dan Umum Di Rumah Sakit Umum Daerah I Lagaligo Wotu Kabupaten Luwu Timur.*), 38.

<sup>25</sup> Felisitas Evanjelina Manu Lena, (*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus pada Pasien Rumah Sakit Karitas Weetabula Sumba Barat Daya)*), 13.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono, dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode survey, yaitu peneliti mengumpulkan data dengan kuesioner yang berisi pertanyaan untuk responden.<sup>26</sup>

Dalam memperoleh data yang dibutuhkan, maka peneliti memerlukan adanya hubungan dengan responden. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa pernyataan opini, sikap, dan pengalaman, baik secara individual maupun kelompok. Data deskriptif merupakan data yang diperoleh sebagian besar pengguna, yang kemudian dikumpulkan dengan merancang dari penjelasan sebab-akibat dan diungkapkan melalui ide-ide. Penggunaan metode survey sebagai pengumpulan data dari banyak subyek oleh peneliti pada umumnya.<sup>27</sup>

Kuesioner merupakan seperangkat pertanyaan tertulis yang ditujukan kepada responden untuk dijawab, sebagai syarat pengumpulan data.<sup>28</sup> Cara ini sesuai pula digunakan apabila jumlah responden cukup besar atau lokasi mereka tersebar di beberapa wilayah.<sup>29</sup> Dalam penelitian ini peneliti melakukan pembagian kuesioner secara langsung.

Teknik pengumpulan data selanjutnya dalam penelitian ini adalah dokumentasi. Kata dokumen berasal dari bahasa latin, yaitu *docere*, yang artinya mengajar. Dengan kata lain, dokumentasi adalah suatu data yang dikumpulkan secara tertulis yang berisikan keterangan dan penjelasan fenomena yang bersifat aktual dan sesuai dengan masalah dalam sebuah penelitian. Dokumentasi tersebut berupa arsip-arsip, buku-buku catatan, jurnal-jurnal, surat pribadi, foto, dan lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.<sup>30</sup> Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang Rumah Sakit Islam Sunan Kudus.

---

<sup>26</sup> Herman Hidayat, (*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Surakarta*), 13.

<sup>27</sup> Nur Indrianto, Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen*, (Yogyakarta, BPFE, 1999), 152.

<sup>28</sup> Anwar Sanusi, *Metodologi Penelitian Bisnis*, (2011, Salemba Empat, Jakarta), 199.

<sup>29</sup> Murti Sumami, dan Salamah Wahyuni, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Yogyakarta, ANDI, 2005), 89.

<sup>30</sup> Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 152.

## F. Teknik Analisis Data

### 1. Pengertian Analisis Data

Analisis Data merupakan data yang sudah ada kemudian diolah kembali supaya dapat menjawab permasalahan yang ada didalam penelitian tersebut. Dengan demikian, Teknik analisis Data adalah cara mendapatkan data, dengan mengolah data tersebut agar dapat menjawab suatu permasalahan.<sup>31</sup>

### 2. Tujuan Analisis Data

- a. Mendeskripsikan data melalui pemahaman karakteristik data, dalam yang biasanya dibuat dalam bentuk frekuensi, grafik, dan tabel. Kegiatan ini akan dibahas dalam statistika deskriptif.
- b. Penarikan kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh dari sampel, dan kemudian diuji melalui estimasi atau pradugaan dan hipotesis.<sup>32</sup>

### 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis linier ganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) yang melibatkan lebih dari satu variabel bebas.<sup>33</sup>

Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan:

Y = tingkat kepuasan konsumen

X<sub>1</sub> = *tangibles*

X<sub>2</sub> = *reliability*

X<sub>3</sub> = *responsiveness*

X<sub>4</sub> = *empathy*

X<sub>5</sub> = *assurance*

a = konstanta regresi

b<sub>1</sub>- b<sub>5</sub> = besarnya nilai koefisien regresi

### 4. Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan sebagai pengukuran seberapa jauh kemampuan model yang diterangkan dalam bentuk variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Variasi variabel dependen amat terbatas

<sup>31</sup> Sigit Hermawan dan Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif*, (2016, Media Nusa Creative, Malang), 235.

<sup>32</sup> V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (2015, PustakaBaruPress, Yogyakarta), 121.

<sup>33</sup> Danang Sunyoto, *(Metodologi Penelitian Akuntansi)*, 47.

sebagai yang dijelaskan dalam bentuk nilai  $R^2$  yang kecil dengan kata lain sebagai kemampuan variabel-variabel independen. Nilai yang mendekati satu berarti sebuah variabel-variabel independen yang diberikan hampir semua sebagai sebuah informasi yang dibutuhkan dalam memprediksi variasi variabel dependen.<sup>34</sup>

Jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model menjadi sebuah kelemahan mendasar yang digunakan oleh koefisien determinasi. Kegunaan nilai Adjusted  $R^2$  yang dianjurkan oleh peneliti dalam mengevaluasi nama model regresi yang terbaik. Nilai Adjusted  $R^2$  merupakan satu variabel independen yang bisa naik atau turun, apabila ditambahkan ke dalam model. tidak seperti  $R^2$ . Nilai positif yang harus dikehendaki, walaupun dalam kenyataannya nilai Adjusted  $R^2$  bisa bernilai negative.<sup>35</sup>

Menurut Gujarat, nilai Adjusted  $R^2$  bisa bernilai nol, apabila dalam uji empiris didapat nilai negatif. Secara matematis Adjusted  $R^2 = R^2 = 1$ , maka nilai  $R^2 = 1$ , sebaliknya apabila nilai Adjusted  $R^2 = (1-k)(n-k)$ , maka nilai  $R^2 = 0$ , dan Adjusted  $R^2$  yang bernilai negative, maka  $k > 1$ .<sup>36</sup>

#### 5. Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik f pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

Untuk melihat hasil uji F bisa dilihat dari ketentuan sebagai berikut:

- a. Apabila nilai F hitung lebih besar dari nilai F tabel artinya hipotesis diterima yang artinya semua variabel bebas berpengaruh dan signifikan dalam mempengaruhi variabel terikat.
- b. Sebaliknya, Apabila nilai F hitung lebih kecil dari nilai F tabel artinya hipotesis ditolak yang artinya semua variabel bebas tidak berpengaruh dan tidak signifikan dalam mempengaruhi variabel terikat.

---

<sup>34</sup> Imam Ghazali, (*Aplikasi Multivariate dengan program SPSS*), 97.

<sup>35</sup> Novi Noor Indah Sari, (*Analisis Pagaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Etika Bisnis Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Sakit 'Aisyiyah Kudus*), 51.

<sup>36</sup> Felisitas Evanjelina Manu Lena, (*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Pasien*), 44.

Atau secara manual nilai  $F_{hitung}$  dapat diketahui dengan rumus sebagai berikut:

$$F_{hitung} = n-k$$

Keterangan:

$n$  = Jumlah sampel

$k$  = Jumlah variabel independen<sup>37</sup>

#### 6. Uji Statistik Parsial (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terikat. Uji Statistik t dilihat dari  $t_{hitung}$  dan taraf signifikan sebesar 5% atau 0,05. Hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan Hipotesis alternative ( $H_a$ ) diterima, apabila nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Sebaliknya Hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima dan Hipotesis alternative ( $H_a$ ) ditolak, apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ .<sup>38</sup> Uji t bisa dilihat dari rumus berikut ini:

$$df = (n-k-1)$$

Keterangan:

$n$  = Jumlah sampel

$k$  = Jumlah variabel independen.

---

<sup>37</sup> Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), 88- 89.

<sup>38</sup> Mudrajad Kuncoro *Metode Kuantitatif Teori dan aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*, (2002, Yogyakarta:AMP YKPN), 97-98