

## **BAB III**

### **PROSEDUR PENELITIAN**

#### **3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini merupakan studi kasus yang dilakukan di Bank BTN (Persero Tbk) yang berlokasi di Jalan Cilandak Raya No. 12, Cilandak KKO, Jakarta Selatan. Penelitian ini akan diadakan selama 3 bulan yaitu bulan Maret sampai dengan Mei 2015.

Lokasi penelitian ini menjadi lokasi pilihan peneliti karena dianggap sebagai tempat yang tepat bagi peneliti untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan mengenai quality management dan kepuasan pelanggan.

#### **3.2 Strategi dan Metode Penelitian**

##### **3.2.1 Strategi penelitian**

Dalam penelitian ini digunakan strategi asosiatif yang menerangkan adanya hubungan penerapan total quality management dengan kepuasan nasabah. Dengan kata lain untuk mengetahui seberapa kuat hubungan X yang merupakan variabel bebas dengan variabel terikat Y. Strategi asosiatif merupakan strategi penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.

##### **3.2.2 Metode penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Survey. Survey dilakukan kepada para nasabah bank BTN dengan menyebarkan kuesioner yang telah disiapkan oleh peneliti. Kuesioner bersifat tertutup dengan skala jawaban yang sudah ditentukan oleh peneliti menggunakan skala likert. Metode survey digunakan untuk mengetahui hubungan antara penerapan TQM dengan

kepuasan nasabah PT.Bank Tabungan Negara, Persero tbk. Kedua metode tersebut merupakan bagian dari penelitian deskriptif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang dikuantitatif.

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BTN Persero,tbk Kantor Cabang Pembantu Cilandak, Jakarta Selatan. Khususnya untuk jenis rekening tabungan BATARA yang sampai dengan 05 Maret 2015 sebanyak 5792 rekening (nasabah).

#### 3.3.2 Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan yang digunakan adalah bagi nasabah yang sudah minimal 1 (satu) tahun menjadi nasabah Bank BTN KCP Cilandak. Dengan batasan usia 15-55 tahun. Hal ini dilakukan karena diperkirakan nasabah sudah dapat merasakan pelayanan yang diberikan oleh PT Bank Tabungan Negara,Persero tbk. Dan diyakini bahwa nasabah telah dapat memberikan jawaban yang obyektif sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya.

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus SLOVIN, sebagai berikut :

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

$$= \frac{5729}{1 + 5729 (0,10)^2} = 98,2844 \text{ dibulatkan menjadi } 99$$

Keterangan :

$n$  = Ukuran Sampel

$N$  = Ukuran Populasi

$e$  = Batas Toleransi Kesalahan (*error tolerance*). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan  $e$  sebesar 10 % dengan tingkat kebenaran 90 %.

### 3.4 Sumber Data Dalam Penelitian

Data yang digunakan berupa data primer dan data sekunder.

- Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari para responden. Dipastikan data primer bukan merupakan data yang berasal dari pengumpulan data terdahulu, sehingga data tersebut merupakan data baru guna mengetahui quality management dan kepuasan nasabah terkini dari Bank BTN. Data primer dalam penelitian ini adalah data dalam bentuk angka yang diambil dari pengumpulan jawaban kuesioner yang telah dibagikan kepada para responden.
- Data sekunder merupakan data penunjang data primer. Data yang berasal dari sumber lain seperti naskah maupun dokumen yang berkaitan dengan sejarah bank, profil bank, data pertumbuhan nasabah, maupun data lain yang berhubungan dengan topik bahasan penelitian. Data tersebut dapat berasal dari media cetak maupun elektronik. Dapat dikatakan data sekunder ini adalah data yang berasal dari dokumen-dokumen grafis seperti tabel, catatan (*note*), sms, photo, dan lain-lain.

### 3.5 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini melalui penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan.

#### 1) Penelitian lapangan

Penelitian ini dilakukan secara langsung di obyek penelitian , yaitu :

- a. Observasi dilakukan pada proses pelayanan karyawan Bank BTN kepada nasabah secara langsung
- b. Wawancara yaitu melakukan kegiatan tanya jawab kepada pihak-pihak yang berkepentingan yaitu Kepala Kantor, Customer Care Unit, dan para petugas Frontliner. Wawancara dilakukan untuk mempermudah peneliti dalam menyusun pernyataan yang akan dicantumkan pada kuesioner.
- c. Dokumentasi yaitu peneliti akan mengabadikan beberapa gambar, photo maupun data-data tertulis yang penting untuk proses penelitian ini. Dokumen menurut Sugiyono, (2009:240) merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu.
- d. Kuesioner yaitu suatu cara yang digunakan dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara tertulis kepada para nasabah untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dalam bertransaksi.

## 2) Penelitian kepustakaan

Penelitian pustaka seperti data yang diperoleh dari buku-buku yang memuat teori-teori, karya ilmiah, badan pusat statistik, internet dan literatur yang menunjang penelitian.

### **3.6 Instrumen Pengumpulan Data**

Instrumen yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data guna mendukung penelitian adalah menggunakan pedoman survey, observasi dan penelitian pustaka. Survey dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada sejumlah sampel yang telah ditentukan jumlahnya. Adapun observasi, yaitu peneliti melakukan pengamatan langsung ke lokasi . dan penelitian pustaka adalah dengan mengamati literatur-literatur maupun data tertulis lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

Dalam pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner telah dijelaskan sebelumnya bahwa peneliti menggunakan skala pengukuran yaitu skala Likert.

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian tertentu. Pedoman kuesioner disusun sesuai dengan jumlah variabel penelitian. Variabel-variabel yang diukur dijelaskan dalam beberapa indikator dan masing-masing indikator mempunyai sub indikator.

Dalam skala Likert digunakan skor (bobot nilai) yang diberikan terhadap jawaban yang telah ditentukan oleh penulis. Alternatif jawaban yang telah disediakan tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.1**

**Skor dalam Skala Likert**

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju	4
2	Setuju	3
3	Tidak Setuju	2
4	Sangat Tidak Setuju	1

Skala Likert disebut ordinal karena pernyataan sangat setuju mempunyai tingkat yang lebih tinggi terhadap setuju dan setuju lebih tinggi terhadap tidak setuju, dan seterusnya.

Dalam penelitian ini digunakan empat variabel bebas dan satu variabel terikat. Dimana diantara setiap variabel yang digunakan memiliki masing-masing indikator dan sub indikator yang akan dijabarkan menjadi beberapa pernyataan yang akan diberikan kepada para responden yang merupakan sampel penelitian. Indikator dan sub indikator tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3.2**

**Indikator Perencanaan Mutu, Pengendalian Mutu, Jaminan Mutu,  
Perbaikan Mutu dan Kepuasan Nasabah**

<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Indikator</b>	<b>Sub Indikator</b>	<b>No. Item Instrumen</b>
Perencanaan Mutu ( $X_1$ )	Perencanaan berhubungan dengan masa yang akan datang	- Manajemen perusahaan mampu memproyeksikan/ memprediksikan visi dan misi yang ingin dicapai	1
		- Merancang penjadwalan kegiatan yang baik	2
	Merencanakan berarti kegiatan memilih alternatif yang tepat	- manajemen hendaknya mampu memilih cara / alternatif yang tepat untuk mencapai tujuan / sasaran perusahaan	3
	Perencanaan sebagai alat untuk mengalokasikan SDA, SDM, Modal	- Manajemen diharapkan mampu dalam mengalokasikan sumber daya sebaik mungkin	4
		- Pengumpulan dan analisis data mengenai ketersediaan sumber daya yang dimiliki	5

	Perencanaan yang terkoordinasi	- Dalam merencanakan pemasaran yang terpusat pada kepuasan pelanggan yang tinggi diharapkan adanya koordinasi yang baik antara setiap departemen/divisi dalam perusahaan	6
Pengendalian Mutu ( $X_2$ )	Tujuan dan standar mutu yang jelas	- Produk dan jasa yang diberikan harus jelas tujuan serta standar pelaksanaannya	7
	Membandingkan kinerja terhadap tujuan dan standar mutu	- Fungsi guna manfaat atas produk atau jasa yang diberikan harus senantiasa dilakukan sesuai tujuan dan standarnya	8
	Mengoreksi kelemahan	- Menciptakan keberhasilan dengan melakukan koreksi terhadap kelemahan yang ada	9
Jaminan Mutu ( $X_3$ )	Monitoring dan evaluasi ( <i>Monitoring and evaluation</i> )	- Evaluasi terhadap penerapan standar layanan dan produk dilakukan secara berkala oleh divisi yang terkait	10

		- Ikut serta dalam program BSEM-MRI ( <i>Banking Service Excellence Monitor – Marketing Research Indonesia</i> )	11
		- Suku bunga yang ditawarkan senantiasa mengikuti standar yang berlaku ( <i>BI Rate</i> )	12
		- Mengadakan pemilihan <i>best fontliner award</i> setahun sekali	13
		- Bank BTN menjamin keamanan simpanan nasabah	14
Perbaikan Mutu (X <sub>4</sub> )	Tindak lanjut hasil evaluasi ( <i>Follow-up evaluation results</i> )	- Melakukan pelatihan terhadap karyawan secara berkala	15
		- Merancang penjadwalan kegiatan yang baik	16
		- Melakukan pengembangan dan perbaikan terhadap sistem	17
		- <i>Update</i> terhadap informasi perbankan	18
Kepuasan Nasabah (Y)	Harapan ( <i>Expectation</i> )	- Kepuasan akan kinerja pegawai bank	19
		- Kenyamanan fasilitas	20
		- Kejelasan informasi	21
		- Area parkir dan lokasi yang mudah dijangkau	22

		- Kelengkapan fasilitas transaksi	23
		- Proses transaksi yang cepat	24
	<i>Experience</i> (Pengalaman)	- Kenyamanan sistem antrian	25
		- Keramahtamahan dalam memberikan pelayanan	26
		- Kemudahan di dalam penggunaan fasilitas	27
		- Tanggung jawab karyawan terhadap pelayanan yang diberikan	28
		- Kemudahan dalam akses transaksi	29
		- Produk dan jasa yang ditawarkan mampu memenuhi kebutuhan nasabah	30

Sumber : Irawan (2005), Philip Kotler dan A.B. Susanto (2000), Ismail Solihin (2012), ISO 8402 (*Quality Vocabulary*).

### 3.7 Pengujian Instrumen Penelitian

Agar penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, maka perlu diadakan pengujian untuk setiap instrumen yang akan digunakan dalam pengumpulan data. Pengujian tersebut terdiri dari uji validasi dan uji reliabilitas instrumen.

Untuk melakukan uji validasi dan uji reliabilitas, menurut Sugiyono perlu dilakukan penyebaran instrumen pada responden.

## 1. Uji Validitas Instrumen

**Pengujian validitas** digunakan untuk mengukur sah/valid atau tidaknya butir kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika butir pertanyaan kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. valid atau tidaknya alat ukur tersebut dapat diuji dengan menggunakan rumus korelasi, dimana dilakukan korelasi antara skor yang diperoleh dari penjumlahan semua skor dari jawaban responden terhadap kuesioner. Uji validitas dalam penelitian ini akan dihitung menggunakan bantuan program SPSS versi 16.0. Instrumen penelitian dikatakan valid jika memiliki nilai validitas sebesar 0,30 atau lebih. Sedangkan jika nilai validitasnya lebih kecil dari 0,30 instrumen penelitian dikatakan tidak valid.

## 2. Uji Reliabilitas

**Pengujian Reliabilitas** digunakan untuk mengetahui adanya konsistensi alat ukur dalam penggunaannya atau dengan kata lain alat ukur tersebut mempunyai hasil yang konsisten apabila digunakan berkali-kali pada waktu yang berbeda.

menurut Arikunto (1998) penggunaan teknik *alpha-cronbach* akan menunjukkan bahwa suatu instrumen dapat dikatakan handal (reliabel) bila memiliki koefisien reliabilitas atau *alpha* sebesar 0,6 atau lebih. Penggunaan teknik *alpha* ini tidak membagi item/ atribut menjadi dua bagian seperti layaknya metode *Gutman Split Half*, tetapi metode ini akan mengkorelasikan semua item secara langsung menggunakan bantuan program SPSS versi 16.0.

## 3.8 Metode Analisis Data

### 3.8.1 Pengolahan data

Proses penyebaran kuesioner pada saat survey akan menghasilkan data yang kemudian diolah terlebih dahulu dengan cara dikelompokkan berdasarkan variabel dan jenis responden, menstabilisasi, menyiapkan data dari tiap variabel yang diteliti kemudian dilakukan penghitungan untuk menguji hipotesis yang

telah diajukan. Dalam penelitian ini cara penghitungan menggunakan metode analisis korelasi dan pengujian hipotesis secara parsial maupun simultan dengan menggunakan alat bantu komputer serta kalkulator scientific untuk perhitungan secara manual. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan bantuan Program SPSS versi 16.0 for windows.

### 3.8.2 Analisis koefisien korelasi

Koefisien korelasi merupakan besaran yang digunakan untuk memeriksa keeratan hubungan antara variabel X dan Y. Nilai koefisien korelasi berkisar antara -1 sampai 1 atau  $(-1 \leq r \leq 1)$

Analisis koefisien korelasi pada penelitian ini terdiri dari analisis koefisien korelasi parsial dan analisis koefisien korelasi berganda, yaitu sebagai berikut :

#### 1. Analisis Koefisien Korelasi Parsial

Analisis ini adalah metode hitung yang dapat digunakan apabila dalam suatu penelitian terdapat lebih dari satu variabel bebas. Koefisien korelasi parsial dihitung untuk mengetahui hubungan variabel bebas tertentu dan variabel terikat dengan asumsi variabel bebas lainnya konstan.

##### a. Korelasi parsial antara $X_1$ dengan Y ( $X_2, X_3, X_4$ konstan)

$$r_{Y1.234} = \frac{r_{Y1} - (r_{Y2} \cdot r_{Y3} \cdot r_{Y4} \cdot r_{Y1234})}{\sqrt{(1 - (r_{Y2})^2) \cdot (1 - (r_{Y3})^2) \cdot (1 - (r_{Y4})^2) \cdot (1 - (r_{Y1234})^2)}}$$

##### b. Korelasi parsial antara $X_2$ dengan Y ( $X_1, X_3, X_4$ konsta)

$$r_{Y2.134} = \frac{r_{Y2} - (r_{Y1} \cdot r_{Y3} \cdot r_{Y4} \cdot r_{Y1234})}{\sqrt{(1 - (r_{Y1})^2) \cdot (1 - (r_{Y3})^2) \cdot (1 - (r_{Y4})^2) \cdot (1 - (r_{Y1234})^2)}}$$

##### c. Korelasi parsial antara $X_3$ dengan Y ( $X_1, X_2, X_4$ konstan)

$$r_{Y3.124} = \frac{r_{Y3} - (r_{Y1} \cdot r_{Y2} \cdot r_{Y4} \cdot r_{Y1234})}{\sqrt{(1 - (r_{Y1})^2) \cdot (1 - (r_{Y2})^2) \cdot (1 - (r_{Y4})^2) \cdot (1 - (r_{Y1234})^2)}}$$

- d. Korelasi parsial antara  $X_4$  dengan  $Y$  ( $X_1, X_2, X_3$  konstan)

$$r_{Y4.123} = \frac{r_{Y4} - (r_{Y1} \cdot r_{Y2} \cdot r_{Y3} \cdot r_{Y1234})}{\sqrt{(1 - (r_{Y1})^2) \cdot (1 - (r_{Y2})^2) \cdot (1 - (r_{Y3})^2) \cdot (1 - (r_{Y1234})^2)}}$$

Keterangan :

$r_{Y1}$  = Koefisien korelasi sederhana antara  $X_1$  dengan  $Y$

$$= \frac{\sum x_{1i} y_i}{\sqrt{\sum x_{1i}^2} \sqrt{\sum y_i^2}}$$

$r_{Y2}$  = Koefisien korelasi sederhana antara  $X_2$  dengan  $Y$

$$= \frac{\sum x_{2i} y_i}{\sqrt{\sum x_{2i}^2} \sqrt{\sum y_i^2}}$$

$r_{Y3}$  = Koefisien korelasi sederhana antara  $X_3$  dengan  $Y$

$$= \frac{\sum x_{3i} y_i}{\sqrt{\sum x_{3i}^2} \sqrt{\sum y_i^2}}$$

$r_{Y4}$  = Koefisien korelasi sederhana antara  $X_4$  dengan  $Y$

$$= \frac{\sum x_{4i} y_i}{\sqrt{\sum x_{4i}^2} \sqrt{\sum y_i^2}}$$

$r_{123}$  = Koefisien korelasi sederhana antara  $X_1, X_2$  dan  $X_3$

$$= \frac{\sum X_1 X_2 X_3 X_4}{\sqrt{\sum X_1^2} \sqrt{\sum X_2^2} \sqrt{\sum X_3^2} \sqrt{\sum X_4^2}}$$

$X_2$  = Pengendalian Mutu

$X_3$  = Jaminan Mutu

$X_4$  = Perbaikan Mutu

$Y$  = Kepuasan Nasabah

## 2. Analisis Koefisien Korelasi Berganda

Digunakan untuk mengetahui adanya hubungan antara perencanaan mutu, pengendalian mutu, jaminan mutu, dan perbaikan mutu dengan kepuasan nasabah secara simultan.

$$r_{Y123} = \sqrt{\frac{(r_{Y1})^2 + (r_{Y2})^2 + (r_{Y3})^2 + (r_{Y4})^2 - 2(r_{Y1}.r_{Y2}.r_{Y3}.r_{Y4})}{1 - (r_{1234})^2}}$$

Interpretasi nilai r yaitu :

- Jika  $r = -1$  , maka terdapat hubungan negatif yang kuat dan sempurna antara variabel X dan variabel Y.
- Jika  $r = 1$  , maka terdapat hubungan positif yang kuat dan sempurna antara variabel X dan variabel Y.
- Jika  $r = 0$  , maka tidak terdapat hubungan antara variabel X dan variabel Y.

Oleh karena itu, jika nilai r mendekati -1 atau 1, maka hubungan antar variabel semakin kuat. Sebaliknya, jika nilai r semakin jauh dari -1 atau 1 berarti hubungan antar variabel akan semakin lemah.

**Tabel 3.3**

### Interprestasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien (Nilai Mutlak)	Tingkat Hubungan
0.00 – 0.199	Sangat Lemah
0.20 – 0.399	Lemah
0.40 – 0.599	Sedang
0.60 – 0.799	Kuat
0.80 – 1.000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2009)

### 3.8.3 Pengujian hipotesis

Pengujian hipotesis terhadap  $\rho$  digunakan untuk mengetahui signifikansi hubungan variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial maupun simultan. Langkah-langkah pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah :

#### 1. Pengujian Parsial

Langkah-langkah pengujian hipotesis secara parsial, sebagai berikut :

##### 1.) Merumuskan hipotesis

##### a. Hubungan $X_1$ pada Y

$H_0: \rho_1 \leq 0$  (Secara parsial tidak terdapat hubungan yang signifikan antara perencanaan mutu dengan kepuasan nasabah bank BTN.)

$H_a: \rho_1 > 0$  (secara parsial terdapat hubungan yang signifikan antara perencanaan mutu dengan kepuasan nasabah bank BTN.)

##### b. Hubungan $X_2$ pada Y

$H_0: \rho_2 \leq 0$  (Secara parsial tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pengendalian mutu dengan kepuasan nasabah bank BTN.)

$H_a: \rho_2 > 0$  (secara parsial terdapat hubungan yang signifikan antara pengendalian mutu dengan kepuasan nasabah bank BTN.)

##### c. Hubungan $X_3$ pada Y

$H_0: \rho_3 \leq 0$  (Secara parsial tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan mutu dengan kepuasan nasabah bank BTN.)

$H_a: \rho_3 > 0$  (secara parsial terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan mutu dengan kepuasan nasabah bank BTN.)

d. Hubungan  $X_4$  pada  $Y$

$H_0: \rho_4 \leq 0$  (Secara parsial tidak terdapat hubungan yang signifikan antara perbaikan mutu dengan kepuasan nasabah bank BTN.)

$H_a: \rho_4 > 0$  (secara parsial terdapat hubungan yang signifikan antara perbaikan mutu dengan kepuasan nasabah bank BTN.)

2.) Menentukan taraf nyata ( $\alpha$ ) atau tingkat keyakinan ( $1-\alpha$ )

Taraf nyata ( $\alpha$ ) yang digunakan sebesar 5% (0,05) dengan tingkat keyakinan ( $1-\alpha$ ) 95 %

3.) Kriteria pengujian

$H_0$  ditolak, jika sig.  $t < 0,05$  dan jika nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel

$H_0$  diterima, jika sig.  $t \geq 0.05$  dan jika nilai  $t$  hitung  $< t$  tabel

4.) Perhitungan nilai *signifocance t*

Perhitungan nilai sig.t dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 16.0.

5.) Perhitungan  $t$  hitung dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 16.0, namun untuk menentukan nilai  $t$  tabel, sebelumnya harus mencari degree of freedom ( $df$ ) =  $n-k$ , dimana  $n$  = banyaknya observasi dan  $k$  = banyaknya variabel (bebas dan terikat) dengan  $\alpha = 5\%$

6.) Kesimpulan dan interprestasi

2. Pengujian Simultan

Langkah-langkah pengujian hipotesis secara simultan, sebagai berikut :

1.) Merumuskan hipotesis

$H_0: \rho_1 \cdot \rho_2 \cdot \rho_3 \cdot \rho_4 \leq 0$  (secara simultan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara perencanaan mutu, pengendalian mutu, jaminan mutu, dan perbaikan mutu dengan kepuasan nasabah bank BTN.)

$H_a: \rho_1 \cdot \rho_2 \cdot \rho_3 \cdot \rho_4 > 0$  (secara simultan terdapat hubungan yang signifikan antara perencanaan mutu, pengendalian mutu, jaminan mutu, dan perbaikan mutu dengan kepuasan nasabah bank BTN.)

- 2.) Menentukan taraf nyata ( $\alpha$ ) atau tingkat keyakinan ( $1-\alpha$ )  
Taraf nyata ( $\alpha$ ) yang digunakan sebesar 5% (0,05) dengan tingkat keyakinan ( $1-\alpha$ ) 95 %
- 3.) Kriteria pengujian  
H0 ditolak jika *significance* F < 0,05  
H0 diterima jika *Significance* F  $\geq$  0,05
- 4.) Perhitungan Nilai *Significance*  
Perhitungan Nilai *Significance* F dalam penelitian ini menggunakan bantuan program SPSS versi 16.0.
- 5.) Kesimpulan dan interpretasi