

**PERHITUNGAN HARGA POKOK KAMAR SEBAGAI DASAR
PENENTUAN HARGA JUAL KAMAR PADA HOTEL LE
MERIDIEN JIMBARAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH :

NI PUTU ALICJA DEWI

NIM. 2115613078

PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

**PERHITUNGAN HARGA POKOK KAMAR SEBAGAI DASAR
PENENTUAN HARGA JUAL KAMAR PADA HOTEL LE
MERIDIEN JIMBARAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH :

NI PUTU ALICJA DEWI

NIM. 2115613078

PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya mahasiswa Program Diploma III Akuntansi yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Ni Putu Alicja Dewi

NIM : 2115613078

Menyatakan bahwa sesungguhnya Tugas Akhir:

Judul : Perhitungan Harga Pokok Kamar Sebagai Dasar Penentuan
Harga Jual Kamar Pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran

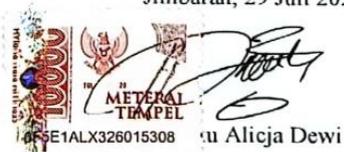
Pembimbing : 1. Cening Ardina, SE., M.Agb
2. Prof. Dr. Dra. Ni Nyoman Aryaningsih, MM

Tanggal Uji : 12 Agustus 2024

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas Akhir yang ditulis merupakan karya sendiri dan orisinal, bukan merupakan kegiatan plagiat kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Demikian Pernyataan ini saya buat dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jimbaran, 29 Juli 2024


METERAL
TEMPEL
005E1ALX326015308
Ni Putu Alicja Dewi

**PERHITUNGAN HARGA POKOK KAMAR SEBAGAI DASAR
PENENTUAN HARGA JUAL KAMAR PADA HOTEL LE MERIDIEN
JIMBARAN**

NAMA. Ni Putu Alicja Dewi

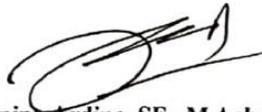
NIM 2115613078

Tugas Akhir Ini Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu
Syarat Untuk Menyelesaikan Program Pendidikan
Diploma III

Pada Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali

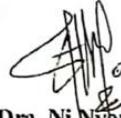
Disetujui Program Studi Diploma III Akuntansi:

Pembimbing I



Cening Ardina, SE., M.Agb
NIP 196204141990031003

Pembimbing II



Prof. Dr. Dra. Ni Nyoman Aryaningsih, MM
NIP 196809131993032002

Disahkan Oleh:

Jurusan Akuntansi Ketua



Maded Baginda SE., M.Si., Ak
NIP 197612312005011003

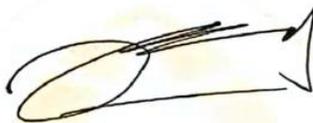
**PERHITUNGAN HARGA POKOK KAMAR SEBAGAI DASAR
PENENTUAN HARGA JUAL KAMAR PADA HOTEL LE MERIDIEN
JIMBARAN**

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus Ujian Pada :

Tanggal 12 Bulan Agustus Tahun 2024

PANITIA PENGUJI

KETUA :



1. **Cening Ardina, SE., M.Agb**
NIP 196204141990031003

ANGGOTA



1. **I Ketut Sudiarta, SE., M.Pd**
NIP 196007171988111001



2. **Drs. I Made Sumartana., M.Hum**
NIP 196201091989031001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatNya, tugas akhir dapat diselesaikan. Penulisan tugas akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Vokasi Akuntansi di Politeknik Negeri Bali. Penulis menyadari bahwa penyelesaian tugas akhir ini tidak terlepas dari banyak pihak yang telah memberikan bantuan serta dukungan yang sangat besar. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sedalam- dalamnya kepada para pihak :

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali
2. Bapak I Made Bagiada, S.E., M.Si., Ak., Selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Bali
3. Ni Made Wirasyanti Dwi Pratiwi, SE,M.Agb,Ak, Selaku Ketua Program Studi Program Diploma III Akuntansi
4. Cening Ardina, SE., M.Agb sebagai dosen pembimbing I dan Prof. Dr. Dra. Ni Nyoman Aryaningsih, MM sebagai dosen pembimbing II
5. Keluarga tercinta yang dengan penuh pengorbanan telah memberikan dukungan dan perhatian dalam menyelesaikan tugas akhir ini;
6. *Owner, General Manager*, dan seluruh staf Accounting Hotel Le Meridien Bali Jimbaran yang telah memberikan kesempatan penulis untuk menggali informasi untuk mendukung penyelesaian tugas akhir ini

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih banyak hal relevan yang belum diungkap secara utuh karena keterbatasan kemampuan, waktu, dan pengalaman penulis. Namun demikian, tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Badung, 29 Juli 2024

Ni Putu Alicja Dewi



PERHITUNGAN HARGA POKOK KAMAR SEBAGAI DASAR PENENTUAN HARGA JUAL KAMAR PADA HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN

ABSTRAK

Ni Putu Alicja Dewi

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana menentukan harga jual kamar dari harga pokok kamar hotel. Objek dari penelitian ini adalah Hotel Le Meridien Bali Jimbaran yang berlokasi di Jl. Bukit Permai, Jimbaran. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif yang menggunakan metode *full costing* untuk penentuan harga pokok dan metode *mark up pricing* untuk penentuan harga jual. Hasil dari penelitian ini diperoleh Harga Jual kamar untuk dari Classic Room sebesar Rp 1,593,456.49, Lagoon View room sebesar Rp 2,130,153.90, Lagoon Access Room sebesar Rp 2,340,064.46, Aqua Studio Suite Lagoon View sebesar Rp 2,458,382.89, Aqua Studio Suite Lagoon Access sebesar Rp 2,786,611.88, Avant Garde One-Bed Room Suite sebesar Rp 6,114,956.92, Avant Garde Two-Bed Room Suite sebesar Rp 6,452,744.35, Aqua Pool Sky Pant House sebesar Rp 5,703,613.74, Oceanic Pool Sk Villa sebesar Rp 5,292,622.68 dan Presidential Room sebesar Rp 6,615,199.14.

Kata kunci : Harga Pokok Kamar, Harga Jual Kamar, Full Costing, Mark Up Pricing

JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

CALCULATION OF ROOM COST TO DETERMINE SELLING PRICES OF HOTEL ROOM IN LE MERIDIEN BALI JIMBARAN HOTEL

ABSTRACT

Ni Putu Alicja Dewi

This study aims to determine how to determine the selling price of the hotel rooms from the cost of hotel room. The object of this research is Le Meridien Bali Jimbaran Hotel which is located on Jl. Bukit Permai, Jimbaran. The research method used in this study is quantitative descriptive analysis using determination of the cost of hotel room with full costing method and selling prices using mark up pricing method. The results of this research obtained that the selling price for the Classic Room was Rp 1,593,456.49, Lagoon View room was Rp 2,130,153.90, Lagoon Access Room was Rp 2,340,064.46, Aqua Studio Suite Lagoon View was Rp 2,458,382.89, Aqua Studio Suite Lagoon Access was Rp.2,786,611.88, Avant Garde One-Bed Room Suite was Rp 6,114,956.92, Avant Garde Two-Bed Room Suite was Rp 6,452,744.35, Aqua Pool Sky Pant House was Rp 5,703,613.74, Oceanic Pool Sk Villa was Rp 5,292,622.68 dan Presidential Room was Rp 6,615,199.14

Keywords : Room Cost, Seling Price, Full Costing, Mark Up Pricing

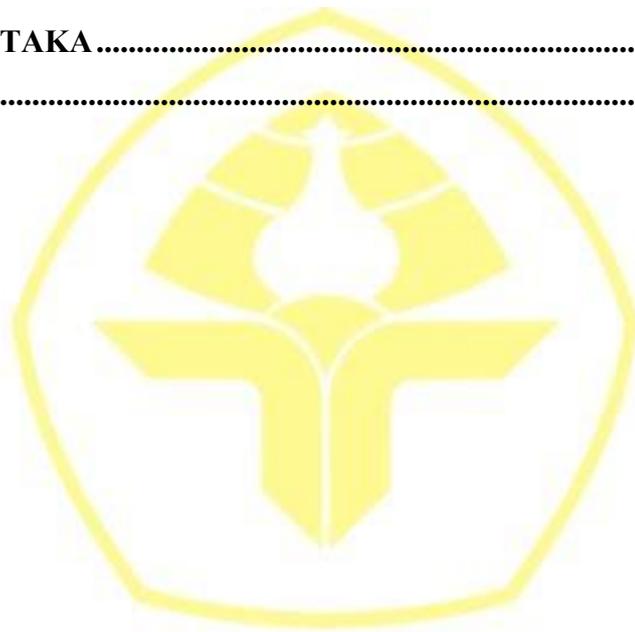
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR RUMUS	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II	7
LANDASAN TEORI	7
2.1 Landasan Teori	7
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka Pikir.....	18
BAB III	19
METODE PENELITIAN	19
3.1 Lokasi dan Objek Penelitian.....	19
3.2 Jenis Data, Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data	19
3.3 Kerangka/Metode Pengolahan Data dan Teknik Analisis Data	20

BAB IV	22
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Data Dan Hasil Pengolahan Data Penelitian	22
4.2 Hasil Analisis dan Pembahasan.....	27
BAB V.....	33
SIMPULAN DAN SARAN	33
5.1 Simpulan.....	33
5.2 Saran	34
DAFTAR PUSTAKA.....	35
LAMPIRAN.....	36



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

	Halaman
4. 1 Elemen Biaya Bagian Kamar	28
4. 2 Harga Pokok Kamar Untuk Masing-Masing Tipe Kamar	29
4. 3 Perhitungan Harga Jual Kamar	30
4. 4 Perbandingan Harga Jual Kamar.....	31



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Kerangka Pikir	18



DAFTAR RUMUS

	Halaman
1. Rumus Harga Pokok	13
2. Rumus Harga Jual Metode Cost Pricing	14
3. Rumus Harga Jual Metode Mark Up Pricing.....	15



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Tabel Jenis Kamar	36
Lampiran 2 Tabel Perhitungan Harga Pokok Total	38



JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri perhotelan telah mengalami pertumbuhan yang signifikan selama beberapa dekade terakhir. Pertumbuhan ini dapat dilihat dari berbagai indikator, termasuk peningkatan jumlah hotel yang semakin banyak. Pembangunan hotel baru menjadi pemandangan yang umum. Pertumbuhan ini tidak hanya terjadi di kota-kota besar, tetapi juga di destinasi wisata baru dan berkembang, menciptakan lebih banyak pilihan akomodasi bagi wisatawan.

Peningkatan jumlah hotel di suatu wilayah biasanya meningkatkan ketersediaan akomodasi di pasar. Ketika pasokan meningkat tanpa diimbangi oleh permintaan yang setara, hal ini dapat menimbulkan tekanan untuk menurunkan harga, ketika banyak hotel baru dibuka di suatu daerah, persaingan di antara hotel-hotel ini bisa menjadi lebih sengit, yang pada akhirnya dapat mengakibatkan penurunan tarif rata-rata.

Seiring dengan bertambahnya jumlah hotel baru, kapasitas akomodasi di suatu daerah juga meningkat. Hal ini memberikan lebih banyak pilihan bagi wisatawan dan pelancong bisnis. Namun, peningkatan ini juga membawa tantangan tersendiri. Jika jumlah wisatawan yang datang ke daerah tersebut tidak mengalami peningkatan yang signifikan, maka kelebihan pasokan dapat terjadi. Kelebihan pasokan ini kemudian memaksa

hotel-hotel untuk bersaing lebih ketat dalam menarik tamu, yang sering kali dilakukan melalui penurunan harga kamar.

Penurunan harga sebagai akibat dari peningkatan pasokan adalah fenomena yang umum dalam hukum ekonomi dasar permintaan dan penawaran. Ketika penawaran meningkat lebih cepat daripada permintaan, harga cenderung turun untuk menyeimbangkan pasar. Dalam industri perhotelan, penurunan harga ini bisa sangat terlihat, terutama di daerah yang mengalami ledakan pembangunan hotel baru tanpa disertai dengan peningkatan jumlah pengunjung yang proporsional.

Dalam jangka panjang, hotel yang terlibat dalam persaingan harga terus-menerus mungkin menghadapi tantangan keuangan yang signifikan. Margin keuntungan yang menipis dapat membatasi kemampuan hotel untuk berinvestasi dalam pemeliharaan dan peningkatan fasilitas, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kualitas layanan dan pengalaman tamu. Oleh karena itu, penting bagi manajemen hotel untuk menemukan keseimbangan antara menetapkan harga kompetitif dan menjaga profitabilitas.

Harga yang kompetitif adalah kunci untuk menarik pelanggan. Hotel yang mampu menetapkan harga yang seimbang dengan kualitas layanan yang baik cenderung lebih sukses dalam jangka panjang. Dalam hal ini, strategi penetapan harga yang efektif dapat berkontribusi terhadap keberlanjutan dan pertumbuhan hotel.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Angga et al., 2018), tarif kamar memiliki pengaruh signifikan terhadap pendapatan hotel, di

mana tarif yang terlalu tinggi dapat mengurangi minat konsumen untuk menginap. Penetapan tarif kamar yang tepat sangat berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen. Tarif yang sesuai dapat meningkatkan kepuasan pelanggan karena mereka merasa mendapatkan nilai yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan. (N, 2015, p. 6) Kepuasan ini kemudian berpotensi mendorong konsumen untuk kembali menginap di masa depan, sehingga meningkatkan loyalitas mereka terhadap hotel

Penentuan harga pokok kamar hotel harus dilakukan dengan cermat untuk menghindari penawaran harga yang tidak sesuai dengan biaya yang dikeluarkan oleh hotel itu sendiri. Kesalahan dalam menentukan harga pokok dapat mengakibatkan penawaran harga yang tidak wajar, baik lebih tinggi maupun lebih rendah dari yang seharusnya. Oleh karena itu, perusahaan perhotelan harus memperhatikan aspek ini secara cermat agar tetap kompetitif dalam pasar yang semakin kompetitif.

Akuntansi biaya memiliki peran penting yang mana kemampuannya adalah menentukan dengan tepat besarnya biaya yang diperlukan dan dialokasikan kepada setiap kamar yang tersedia, serta menghitung harga pokok dari masing-masing kamar tersebut. Dengan menggunakan prinsip-prinsip akuntansi biaya, manajer dapat dengan cermat mengidentifikasi biaya-biaya yang terkait dengan menyediakan kamar, termasuk biaya langsung dan tidak langsung. Melalui proses analisis yang teliti, akuntansi biaya memungkinkan perhitungan yang akurat terhadap harga pokok kamar, yang menjadi dasar penting dalam menetapkan harga

jual yang kompetitif sambil tetap memastikan keuntungan yang memadai bagi perusahaan. Dengan demikian, pemahaman yang mendalam tentang konsep dan aplikasi akuntansi biaya menjadi kunci dalam menjaga keberlanjutan dan keseimbangan keuangan dalam industri perhotelan.

Le Meridien Jimbaran adalah salah satu hotel bintang lima yang terletak di kawasan Jimbaran, Bali. Beroperasi di bawah naungan manajemen Marriott International, Le Meridien merupakan salah satu dari banyak properti mewah yang dimiliki oleh merek tersebut di seluruh dunia. Le Meridien Bali Jimbaran adalah sebuah hotel mewah berbintang lima yang memiliki 117 kamar, masing-masing menampilkan desain yang unik dalam 10 varian yang berbeda. Selain itu, hotel ini juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas penunjang yang memperkaya pengalaman menginap wisatawan.

Berdasarkan data yang didapatkan, pada bulan Januari hotel memiliki *occupancy rate* sebesar 69%, Februari sebesar 76%, Maret sebesar 64%, April sebesar 79%, Mei sebesar 79%, Juni sebesar 89%, Juli sebesar 86%, Agustus sebesar 84%, September sebesar 85%, Oktober sebesar 80%, November sebesar 83%, dan Desember sebesar 88%, dengan rata-rata *occupancy rate* sebesar 80%.

Tingkat hunian (*occupancy rate*) dan fluktuasi harga jual kamar (*room rates*) dalam industri perhotelan memiliki hubungan yang erat dan saling mempengaruhi. Ketika tingkat hunian tinggi, permintaan untuk kamar meningkat, memungkinkan hotel untuk menaikkan harga kamar,

terutama selama musim puncak atau peristiwa khusus. Sebaliknya, saat tingkat hunian rendah, hotel cenderung menurunkan harga untuk menarik lebih banyak tamu. Strategi penetapan harga dinamis digunakan oleh banyak hotel untuk menyesuaikan tarif berdasarkan prediksi tingkat hunian. Selain itu, kompetisi dengan hotel lain dan tren pasar umum seperti fluktuasi dalam pariwisata juga berperan dalam menentukan harga kamar..

Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang struktur biaya Le Meridien dan memberikan rekomendasi penghitungan biaya dengan pendekatan yang lebih tepat sesuai dengan standar industri. Sesuai dengan judul Tugas Akhir ini yaitu *“Perhitungan Harga Pokok Kamar Sebagai Dasar Penentuan Harga Jual Kamar Pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran Tahun 2023”*

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, maka yang menjadi pokok permasalahan penelitian ini yaitu :

- 1) Bagaimanakah perhitungan harga pokok kamar hotel Le Meridien Tahun 2023 ?
- 2) Bagaimanakah perhitungan harga jual kamar hotel Le Meridien Tahun 2023 ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis perhitungan harga pokok kamar hotel Le Meridien Tahun 2023.

- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis perhitungan harga jual kamar hotel Le Meridien Tahun 2023.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini diharapkan menjadi:

- 1) Bagi Perusahaan

Harapannya informasi yang diperoleh dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang efisiensi dan akurasi dalam menetapkan harga pokok kamar, serta dampaknya terhadap strategi penjualan dan pendapatan hotel secara keseluruhan.

- 2) Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan materi pengajaran, mendukung pengabdian masyarakat dan, meningkatkan reputasi kampus melalui hasil dari penelitian yang berpengaruh terhadap masyarakat luas.

- 3) Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi mahasiswa untuk mengembangkan keilmuan dan juga sebagai bahan referensi atau rujukan terhadap tempat penelitian yang bersangkutan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada Bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Harga Pokok Kamar per malam Hotel Le Meridien Bali Jimbaran untuk Classic Room sebesar Rp 494,547.07, Lagoon View room sebesar Rp 525,128.25, Lagoon Access Room sebesar Rp 616,720.39, Aqua Studio Suite Lagoon View sebesar Rp 631,985.74, Aqua Studio Suite Lagoon Access sebesar Rp 738,843.23, Avant Garde One-Bed Room Suite sebesar Rp 1,595,797.43, Avant Garde Two-Bed Room Suite sebesar Rp 1,627,286.96, Aqua Pool Sky Pant House sebesar 1,419,678.12, Oceanic Pool Sk Villa sebesar Rp 1,410,518.90, dan Presidential Room sebesar Rp 1,595,999.29.
2. Harga Jual kamar untuk Classic Room sebesar Rp 1,593,456.49, Lagoon View room sebesar Rp 2,130,153.90, Lagoon Access Room sebesar Rp 2,340,064.46, Aqua Studio Suite Lagoon View sebesar Rp 2,458,382.89, Aqua Studio Suite Lagoon Access sebesar Rp 2,786,611.88, Avant Garde One-Bed Room Suite sebesar Rp 6,114,956.92, Avant Garde Two-Bed Room Suite sebesar Rp 6,452,744.35, Aqua Pool Sky Pant House sebesar Rp 5,703,613.74, Oceanic Pool Sk Villa sebesar Rp. 5,292,622.68 dan Presidential Room

sebesar Rp 6,615,199.14, dengan hasil harga jual yang ditetapkan oleh pihak hotel lebih tinggi dibandingkan dengan perhitungan harga jual yang diperoleh berdasarkan perhitungan harga pokok kamar.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan diatas, maka dapat disimpulkan kepada pihak manajemen hotel, dalam menentukan harga jual sangat perlu dilakukan perhitungan terhadap biaya-biaya yang berhubungan dengan kamar. Perubahan harga yang terjadi pada tingkat hunian hotel di setiap bulannya menjadi hal yang perlu dipertimbangkan karena faktor *seasonal* sangat berpengaruh pada tingkat hunian. Saat *Low Season*, perubahan harga yang rendah dapat menarik minat konsumen dan berpengaruh kepada tingkat hunian dan pada saat *High Season* harga kamar yang tinggi bukan menjadi masalah bagi konsumen yang tetap menginap.

DAFTAR PUSTAKA

- Angga, K. W., Subratha, I. N., & Wijana, I. M. (2018). *Influence of Advertising Expense , and Cost of Room Sold on Room Revenue in ISBD*. 1(1), 41–47.
- DH, B. S. (1979). *Azas-azas marketing*. Akademi Keuangan & Bisnis.
- Halim, A., & Supono, B. (2005). *Akuntansi Manajemen*. BPFE.
- Kasmir. (2012). *Analisis Laporan Keuangan*. Rajawali Pers.
- Mulyadi. (2005). *Akuntansi Biaya* (Edisi Keli). UPPAMP YPKN Universitas Gajah Mada. <https://online.flipbuilder.com/unindrapustaka/vpsg/>
- N, R. A. (2015). *Pengaruh Tarif Kamar dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada Horison Hotel Semarang*. 1–8.
- Ramdhani, D., Merida, Hendrani, A., & Suheri. (2020). *Akuntansi Biaya: Konsep Dan Implementasi Di Industri Manufaktur*. CV Markumi.
<https://books.google.co.id/books?id=2uriDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>
- Setiawan, T. (2011). *Mahir Akuntansi Belajar Cepat Akuntansi Biaya & Akuntansi Manajemen*. Bhuana Ilmu Populer.
- SIMAMORA, H. (2002). *Akuntansi Manajemen* (Edisi 2). Yogyakarta UPP AMP YKPN.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Penerbit Alfabeta. <https://digilib.stekom.ac.id/ebook/view/METODE-PENELITIAN-KUANTITATIF-KUALITATIF-DAN-RND>