

Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) Pada Room Attendant Housekeeping Di Hotel The Westin Resort & SPA Ubud, Bali

Ni Luh Made Indah Puspa Sari ^{1*}, Ni Wayan Sumetri ², Nyoman Indah Kusuma Dewi ³

¹ Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

² Prodi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

³ Prodi Bisnis Digital, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

*Corresponding Author: indahpuspa2020@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Penerapan Total Quality Management (Tqm) Pada Room Attendant Housekeeping Department Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud. Jenis penelitian yang dilakukan yaitu deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi dan kuisioner. Jumlah responden dalam penelitian ini ditentukan sebanyak 100 responden, penentuan sampel menggunakan simple random sampling. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisis data statistic deskriptif, penelitian ini menggunakan analisis linier sederhana dengan menggunakan variabel Total Quality Management (X) dan Kepuasan Pelanggan (Y). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Total Quality Management nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien regresi variabel ini sebesar 0,124. Sehingga variabel Total Quality Management berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka H1 dalam penelitian ini dapat diterima.

Kata Kunci: Total Quality Management (TQM), customer satisfaction

Abstract: This study aims to find out how the Application of Total Quality Management (Tqm) in the Room Attendant Housekeeping Department in Increasing Customer Satisfaction at The Westin Resort Hotel & Spa Ubud. The type of research carried out is descriptive quantitative with data collection techniques in the form of observations and questionnaires. The number of respondents in this study was determined as many as 100 respondents, the sample determination used simple random sampling. The data analysis technique used in this study is a descriptive statistical data analysis technique, This study uses a simple linear analysis using the variables Total Quality Management (X) and Customer Satisfaction (Y). The results showed that the Total Quality Management variable had a significance value of 0.000 which was smaller than 0.05. The value of the regression coefficient of this variable is 0.124. So that the Total Quality Management variable has a positive and significant effect on customer satisfaction. Then H1 in this study is acceptable.

Keywords : Total Quality Management (Tqm), Customer satisfaction

Pendahuluan

Industri perhotelan merupakan salah satu industri jasa yang berkembang di Provinsi Bali. Dewasa ini bisnis perhotelan di Bali sangat terganggu akibat pandemic covid-19 sehingga menyebabkan turunnya jumlah kunjungan wisatawan. Penurunan jumlah wisatawan yang tinggi mempengaruhi roda ekonomi, utamanya di bidang bisnis pariwisata dan perhotelan. Melihat hal tersebut, bisa dibayangkan kondisi ini perlu perhatian, terlebih lagi sektor pariwisata dan ekonomi kreatif telah lama menjadi salah satu tulang punggung ekonomi nasional, agar sektor pariwisata dan ekonomi

kreatif dapat bertahan di tengah pandemi, seperti halnya dengan cara mengoptimalkan kebersihan dari akomodasi wisata seperti hotel untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

Dengan semakin meningkatnya intensitas persaingan, dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan yaitu perusahaan berlomba-lomba dalam mencapai pelayanan yang optimal khususnya di dunia perhotelan. Hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali merupakan salah satu property dari Marriot International yang berada di Bali yang dalam menjalankan operasional hotel sangat memperhatikan tingkat kebersihan. Kebersihan sangatlah penting untuk diperhatikan dalam melayani tamu yang menginap. Namun ada beberapa keluhan/permasalahan yang berasal dari tamu yang menginap di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali hal ini merupakan salah satu kondisi yang menunjukkan perlunya ada peningkatan terhadap kinerja dan produk yang ditawarkan, salah satunya adalah Housekeeping Department yang merupakan bagian dari kebersihan kamar tamu dan public area sehingga jika kebersihan hotel tetap dipertahakan akan membuat tamu yang menginap menjadi puas atas pelayanan hotel tersebut. Berikut adalah presentase tingkat hunian kamar pada hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali periode Bulan Januari sampai dengan Desember 2021.

Tingkat *Occupancy* Hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali Periode Januari-Desember 2021

| | | |
|-----------|------|------|
| Januari | 956 | 1937 |
| Februari | 548 | 1137 |
| Maret | 1178 | 2483 |
| April | 1225 | 2043 |
| Mei | 1796 | 3643 |
| Juni | 1920 | 3983 |
| Juli | 746 | 2462 |
| Agustus | 545 | 1201 |
| September | 996 | 2037 |
| Oktober | 1706 | 4647 |
| November | 2342 | 4833 |
| Desember | 2989 | 5220 |

Sumber : Housekeeping Department The Westin Resort & Spa Ubud, Bali (2022)

Hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali merupakan salah satu property dari Marriot International yang berada di Bali yang memiliki 120 kamar, 2 restaurant, kids club, spa dan fasilitas lainnya yang diperhatikan tingkat kebersihannya. Kebersihan sangatlah penting untuk diperhatikan dalam melayani tamu yang menginap. Namun ada beberapa keluhan/permasalahan yang berasal dari tamu yang menginap di Hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali hal ini merupakan salah satu kondisi yang menunjukkan perlunya ada peningkatan terhadap kinerja dan produk yang ditawarkan, salah satunya adalah *Housekeeping Department* yang merupakan bagian dari kebersihan kamar tamu dan public area sehingga jika kebersihan hotel tetap dipertahakan akan membuat tamu yang menginap menjadi puas atas pelayanan hotel tersebut.

Penerapan konsep-konsep *Total Quality Management* pada karyawan mempengaruhi kepuasan karyawan terhadap kinerja mereka, hal tersebut akan berdampak pada pemberian pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan sehingga pelanggan menjadi loyal terhadap perusahaan. Karyawan di hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali cenderung pasif dan kurang berinteraksi dengan pelanggan, nantinya dengan dioptimalkan penerapan *Total Quality Management* seperti focus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerjasama tim dan dimensi lainnya di-

harapkan karyawan akan lebih aktif dalam berinteraksi dengan pelanggan sehingga pelanggan merasa nyaman berada di lingkungan hotel.

Kepuasan pelanggan pada hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali dapat dilihat pada Guest Satisfaction Service (GSS) melalui Marriot Generate System (MGS), menunjukkan bahwa adanya fluktuasi dari skor kepuasan pelanggan terhadap pelayanan khususnya kebersihan area hotel, hal ini terjadi karena standar operasional yang berlaku kurang diterapkan dengan maksimal sehingga menyebabkan kepuasan dari pelanggan menurun yang akan berpengaruh pada Guest Satisfaction Service, sebaliknya jika standar operasional diterapkan dengan maksimal maka berdampak pada kenaikan dari Guest Satisfaction Service. Melihat data tersebut yang menunjukkan fluktuasi dari kepuasan pelanggan sehingga hal ini menjadi perhatian penulis untuk meneliti lebih jauh. Salah satu pendekatan yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara sistematis dan terus-menerus yaitu melalui pendekatan Total Quality Management (TQM). Perusahaan dalam menerapkan Total Quality Management bertujuan untuk memenuhi kepuasan dan harapan pelanggan, tuntutan perubahan lingkungan dan tuntutan perusahaan itu sendiri.

Penerapan *Total Quality Management* di hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali memiliki faktor pendukung berupa adanya *standar operational procedure* (SOP) dari manajemen. Selain itu adanya struktur organisasi yang ramping memudahkan dalam pengawasan dan pemberian pelatihan secara berkala serta hal tersebut juga memberikan manfaat berupa mudahnya komunikasi yang dibangun serta penilaian dalam pemberian penghargaan.

Metode

Penelitian ini dilakukan di The Westin Resort & Spa Ubud, Bali, dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi dan kuisioner. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 sampel yang diambil secara acak menggunakan simple random sampling. Teknik analisis data yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif dengan menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, dan menggunakan analisis regresi linier sederhana.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa gambaran umum responden dapat dilihat berdasarkan jenis kelaminnya, 63% responden berjenis kelamin laki-laki sedangkan 37% responden berjenis kelamin perempuan, hal ini menunjukkan bahwa responden dalam penelitian ini memiliki tingkat kematangan yang tinggi sehingga mampu memberikan pendapat yang objektif.

Tabel Gambaran Umum Responden

| Keterangan | Jumlah | Persentase |
|----------------------|------------|-------------|
| Jenis Kelamin | | |
| Laki-laki | 63 | 63% |
| Perempuan | 37 | 37% |
| Total | 100 | 100% |
| Umur | | |
| 21-30 Thn | 24 | 24% |
| 31-40 Thn | 13 | 13% |
| 41-50 Thn | 40 | 40% |
| >51 Thn | 23 | 23% |
| Total | 100 | 100% |

Dalam penelitian ini menggunakan kuisisioner untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dalam menanggapi. Dasar dari pengambilan keputusan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut: Jika r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif, maka variabel tidak valid, jika r hitung $<$ r tabel maka variabel tersebut tidak valid, dan jika r hitung $>$ r tabel tetapi bernilai negatif, maka H_0 akan tetap ditolak dan H_1 diterima. Untuk mengukur valid suatu kuisisioner menggunakan uji validitas dan reliabilitas, dari hari uji yang telah dilakukan menyatakan bahwa keseluruhan dari kuisisioner yang digunakan mempunyai nilai signifikansi (Sig.) $<$ $\alpha = 0,05$ sehingga bisa diputuskan bahwa semua item pernyataan pada kuisisioner dinyatakan valid. Sedangkan uji reliabilitas pada penelitian ini, menyatakan bahwa Alpha Cronbach memiliki nilai lebih besar dari 0,600. Artinya seluruh variabel dinyatakan reliabel atau memenuhi syarat, karena uji validitas dan uji reliabilitas terpenuhi maka instrumen ini layak digunakan.

Statistik deskriptif pada dasarnya merupakan proses transformasi data penelitian dalam bentuk tabulasi sehingga mudah dipahami dan diinterpretasikan. variabel Total Quality Management (X) dan kepuasan pelanggan (Y), menunjukkan nilai rata-rata (mean) lebih besar daripada besarnya standar deviasi yang menunjukkan bahwa data penelitian ini bersifat homogen, nilai rata-rata mendekati nilai maksimum yang menunjukkan bahwa pada Hotel The Westin Resort & Spa memiliki kepuasan pelanggan yang cenderung tinggi sedangkan Nilai rata-rata mendekati nilai minimum yang menunjukkan bahwa pada Hotel The Westin Resort & Spa memiliki Total Quality Management yang cenderung rendah.

Uji asumsi klasik terbagi menjadi 3 bagian yaitu uji normalitas, uji linearitas, dan uji heteroskedastisitas.

Uji Normalitas pada penelitian ini menggunakan uji statistik Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi 0,202 yang lebih besar dari 0,050. Maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| N | | Unstandardized Residual |
|---|-----------|-------------------------|
| | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 0E-7 |
| | Std. | 2.8263546 |
| | Deviation | 6 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .107 |
| | Positive | .107 |
| | Negative | -.102 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | 1.070 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .202 |
| Test distribution is Normal. Calculated from data. | | |

Sumber : Data Diolah

Uji Linearitas pada penelitian ini menggunakan nilai signifikansi dari deviation from linearity sebesar 0,246 yang lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa antara variabel Total Quality Management dengan kepuasan pelanggan memiliki hubungan linier.

Hasil Uji Linieritas

| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|----------------------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|-------|------|
| Kepuasan Pelanggan | Between Groups | (Combined) | 316.49 | 1 | 18.617 | 2.403 | .005 |
| * Total Quality Management | Groups | Linearity | 160.87 | 1 | 160.87 | 20.76 | .000 |
| | | Quality | 0 | 0 | 0 | 7 | 0 |
| | | Deviation from Linearity | 155.62 | 1 | 9.726 | 1.256 | .246 |
| | | | 1 | 6 | | | 6 |
| Within Groups | | | 635.21 | 8 | 7.747 | | |
| | | | 8 | 2 | | | |
| Total | | | 951.71 | 9 | | | |
| | | | 0 | 9 | | | |

Sumber : Data Diolah

Uji Heteroskedastisitas bahwa nilai signifikansi dari masing-masing variabel di atas 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|-------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 2.569 | 2.274 | 1.130 | .261 |

Sumber : Data Diolah

Analisis Regresi Linier Sederhana menunjukkan pada hasil output SPSS dapat diketahui hubungan antar variabel independen dan dependen sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \epsilon$$

$$Y = 12,404 + 0,124 X_1 + \epsilon$$

Interpretasi pada model regresi di atas adalah sebagai berikut:

Konstanta (a) sebesar 12,404 menunjukkan apabila variabel Total Quality Management bernilai konstan, maka variabel kepuasan pelanggan memiliki nilai 12,404 satuan.

Koefisien regresi total quality management sebesar 0,124 menunjukkan bahwa setiap penambahan variabel X sebesar 1 satuan, maka kepuasan pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 0,124 satuan.

Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana

| Coefficients ^a | | | | |
|---------------------------|--------------------------|----------------|------------|--------------|
| Model | | Unstandardized | | Standardized |
| | | Coefficients | | Coefficients |
| | | B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 12.404 | 4.226 | |
| | Total Quality Management | .124 | .028 | .411 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data Diolah

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan Uji Parsial (t) dengan variabel Total Quality Management memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien regresi variabel ini sebesar 0,124. Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel total quality management berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka H1 dalam penelitian ini dapat diterima,

Tingkat signifikansi untuk uji satu arah

| df = (N-2) | 0.05 | 0.025 | 0.01 | 0.005 | 0.0005 |
|------------|---|--------|--------|--------|--------|
| | Tingkat signifikansi untuk uji dua arah | | | | i dua |
| | 0.1 | 0.05 | 0.02 | 0.01 | 0.001 |
| 95 | 0.1680 | 0.1996 | 0.2359 | 0.2604 | 0.3290 |
| 96 | 0.1671 | 0.1986 | 0.2347 | 0.2591 | 0.3274 |
| 97 | 0.1663 | 0.1975 | 0.2335 | 0.2578 | 0.3258 |
| 98 | 0.1654 | 0.1966 | 0.2324 | 0.2565 | 0.3242 |
| 99 | 0.1646 | 0.1956 | 0.2312 | 0.2552 | 0.3226 |
| 100 | 0.1638 | 0.1946 | 0.2301 | 0.2540 | 0.3211 |

Sumber : Data Diolah

Uji Determinasi (R²) Koefisien determinasi ganda (R Square atau R²) digunakan untuk mengukur sumbangan dari variabel bebas (Total Quality Management) yang diteliti terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan). Besarnya koefisien determinasi ganda (R²) berada diantara 0 dan 1 atau 0 < R² < 1. Semakin besar R² yang diperoleh dari hasil perhitungan (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel bebas terhadap variabel terikat semakin besar. Sebaliknya jika R² semakin kecil (mendekati nol), maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel bebas (Total Quality Manajemen) terhadap variabel terikat (kepuasan) semakin kecil. Hasil uji determinasi (R²) dapat dilihat dari nilai koefisien determinasi pada hasil output SPSS di bawah ini:

Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .411 ^a | .169 | .161 | 2.84074 |

a. Predictors: (Constant), Total Quality Management

Sumber : Data Diolah

Adapun hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Total Quality Management berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Variabel Total Quality Management memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien regresi variabel ini sebesar 0,124. Jadi, dapat disimpulkan bahwa variabel Total Quality Management berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Maka H1 dalam penelitian ini dapat diterima. Hasil penelitian ini menghasilkan bahwa kepuasan pelanggan akan dipengaruhi oleh beberapa faktor, dimana faktor-faktor ini akan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan secara langsung maupun tidak langsung. Total Quality Management merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan secara positif. Semakin tinggi penerapan Total Quality Management maka semakin meningkat kepuasan dari pelanggan hotel. Faktor-faktor yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel The Westin Resort & Spa, dapat digunakan para pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dan kinerjanya dengan selalu menerapkan TQM dengan baik guna meningkatkan kepuasan pelanggan hotel. Hasil studi ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan wawasan dan ilmu pengetahuan terkait dengan kepuasan pelanggan.

Penerapan *Total Quality Management* di hotel The Westin Resort & Spa Ubud, Bali memiliki faktor pendukung berupa adanya *standar operational procedure* (SOP) dari manajemen. Selain itu adanya struktur organisasi yang ramping memudahkan dalam pengawasan dan pemberian pelatihan secara berkala serta hal tersebut juga memberikan manfaat berupa mudahnya komunikasi yang dibangun serta penilaian dalam pemberian penghargaan.

Simpulan

Berdasarkan atas hasil dari penelitian, pembahasan dan juga hasil simpulan dimana telah dikemukakan di atas, dapat mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

Bagi Hotel The Westin Resort & Spa Ubud Bali sebaiknya melakukan evaluasi secara periodik dan konsisten pada pelaksanaan TQM dalam jangka waktu panjang, sehingga penerapan TQM dapat memberikan dampak yang positif khususnya untuk meningkatkan kinerja perusahaan menjadi lebih baik.

Bagi peneliti yang akan datang disarankan untuk dapat menggunakan variabel yang lebih banyak dan juga lebih variatif dalam pemilihan variabel independen lainnya diluar variabel Total Quality Management. Pemilihan variabel lain yang digunakan disesuaikan pada fenomena yang terjadi di lapangan. Selain itu, agar mampu memilih objek penelitian yang lebih beragam dengan karakteristik yang berbeda

Ucapan Terima Kasih

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan artikel ini dengan judul Analisis Penerapan Total Quality Management (TQM) Pada Room Attendant

Housekeeping Di Hotel The Westin Resort & SPA Ubud, Bali. Atas terselesainya artikel ini, pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin mengucapkan terima kasi kepada dosen pembimbing dan pihak Hotel The Westin Resort & SPA Ubud

Referensi

Amin Kurniawati (2011). Pengaruh Penerapan Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Pondok Asri Tawamangu Tahun 2010. Jurnal. Universitas Sebelas Maret.

Assauri, Sofjan dan Francis B, (2007). Manajemen Pemasaran, PT Rajagrafindo Persada – Jakarta
Badan Pusat Statistik Provinsi Bali 2022. Jumlah hotel bintang dan jumlah kunjungan wisatawan

Bernadine. (2005). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan , jurnal manajemen dan bisnis vol 12, no.3, hal 318-336

Diana, Anastasia dan Tjiptono, Fandy, (2003). Total Quality Manajemen, CV Andi Offset– Yogyakarta

Hardjosoedarmo, Soewarso. (1999). Total Quality Management. Yogyakarta. ANDI Indrawan, Rully. Yaniawati, Poppy. 2014. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan. Bandung. PT. Refika Aditama

Ria Amalia Sukardi. (2016). Pengaruh Total Quality Management (TQM) Terhadap Kepuasan Pada Matahari Departement Store di Plaza Mulia Samarinda. Samarinda: Jurnal Universitas Mulawarman

Schuller, Randall S, (2000). Manajemen Sumber Daya Manusia, PT Gelora Aksara Pratama – Jakarta
Sugiyono, metodologi Penelitian Kuantitatif dan R & D, (Bandung : ALFABETA, 2014), HLM. 38

Tjiptono, Fandy. Diana, Anastasia. (2003). Total Quality Management. Yogyakarta. ANDI.

Yuliarmi, Ni Nyoman dan Putu Riyasa.(2007). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Denpasar. Jurnal Buletin Studi Ekonomi, Vol 12 no 1, Hal 9-28

Asakdiyah, Salamatus. (2005), Analisis Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsuen Matahari Group, jurnal akuntansi dan manajemen vol 16, no.2, hal 129- 140

Yuliarmi, Ni Nyoman dan Putu Riyasa.(2007). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Denpasar. Jurnal Buletin Studi Ekonomi, Vol 12 no 1, Hal 9-28

Sugiyono, Statistika untuk Penelitian, (Bandung : ALFABETA, 2010), hlm. 99

Wiratna Sujarweni, metodologi Penelitian, hlm. 65 Wiratna Sujarweni, Metodologi Penelitian, (Yogyakarta : Pustaka Baru, 2014), hlm. 73

Riduwan, Drs., MBA (2017). Skala Pengukuran Variabel – Variabel Penelitian. Bandung :Alfabeta.

Sugiyono, Prof. Dr. (2010). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.

Indrawan, Rully. Yaniawati, Poppy. 2014. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran Untuk Manajemen, Pembangunan, dan Pendidikan. Bandung. PT. Refika Aditama