

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode berasal dari kata *methodos* (Yunani) berarti cara atau jalan. Menyangkut dengan upaya ilmiah, metode dihubungkan dengan cara kerja, yaitu cara kerja untuk memahami objek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan. Dalam arti secara luas, metodologi menunjuk pada proses, prinsip, serta prosedur yang digunakan untuk mendekati masalah dan mencari jawaban atas masalah tersebut³⁴

Sedangkan penelitian adalah mengemukakan atau mencari, adapun yang ditemukan atau dicari dalam hal ini adalah jawaban atau keberadaan dari pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam pikiran manusia atas suatu masalah yang muncul dan perlu untuk dipecahkan³⁵

Adapun yang dimaksud dengan metode penelitian adalah cara-cara yang digunakan oleh peneliti dalam mendekati objek yang diteliti, cara-cara tersebut merupakan pedoman bagi seorang peneliti dalam melaksanakan penelitian sehingga data dapat dikumpulkan secara efektif dan efisien guna dianalisis sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai³⁶

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah bersifat asosiatif dan berusaha mengukur pengaruh antar variabel, yakni berusaha mengukur pengaruh variabel *Internet*

³⁴ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), hlm. 127

³⁵ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011), hal. 1

³⁶ Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hlm. 3

Banking, Mobile Banking, dan Automatic Teller Machine (ATM) terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

Pendekatan yang digunakan peneliti adalah pendekatan kuantitatif, pendekatan kuantitatif adalah penelitian yang menekankan pada pengujian teori melalui pengukuran variable-variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistic.³⁷ Pendekatan kuantitatif yakni merupakan salah satu pendekatan yang spesifikasinya secara sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitian, baik tentang tujuan penelitian, subjek penelitian, objek penelitian, sample dan sumber data, maupun metodologinya (mulai pengumpulan data hingga analisis data).³⁸

B. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.³⁹ Populasi yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang terdaftar sebagai pengguna *Internet Banking, Mobile Banking, dan Automatic Teller Machine/ATM* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

Penelitian ini dilakukan dengan pengambilan data dari para responden.

Data yang diambil adalah data dari sampel yang mewakili seluruh populasi.

³⁷ Agus Eko Sujianto, *Pendekatan dan Rancangan Penelitian, Populasi dan Sampel, Variabel Penelitian, Instrumen Penelitian, Teknik Pengumpulan Data serta Analisis Data*, (Modul Belajar Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah, 2012), slide 2

³⁸ Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Bisnis....* hlm 3.

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi...* hal.199

Maka dari itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili).

Sampel adalah bagian dari suatu objek atau subjek yang mewakili populasi. Pengambilan sampel harus sesuai dengan kualitas dan karakteristik suatu populasi. Pengambilan sampel yang tidak sesuai dengan kualitas dan karakteristik populasi akan menyebabkan suatu penelitian menjadi bias, tidak dapat dipercaya dan kesimpulannya pun bisa keliru. Hal ini karena tidak dapat mewakili populasi.⁴⁰ Sampling adalah teknik pengambilan sampel.

Teknik sampling terdiri dari dua macam, probability sampling dan nonprobability sampling. Probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota populasi. Sedangkan nonprobability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.⁴¹

C. Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan *simple random sampling*. Alasan menggunakan *simple random sampling* karena teknik ini memberikan kesempatan yang sama kepada setiap populasi untuk

⁴⁰ PapunduTika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2006), hal.33

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi: Mixed Methods*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm.121-125

dijadikan sampel⁴². Jadi sampel dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan *Automatic Teller Machine* Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri yang berjumlah 9.864 nasabah⁴³.

Teknik pengukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan dasar pengambilan sampel dari Slovin:

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

E = Persen kelonggaran yang ditolerir/tarif kesalahan (10%)⁴⁴

Dalam penelitian ini, digunakan persentase 10% sebagai batas kesalahan pengambilan sampel, sehingga dengan mengikuti perhitungan tersebut dapat diketahui hasilnya sebagai berikut:

⁴² Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2014), hlm. 146

⁴³ (Wawancara pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri) 10 Juli 2019 pada pukul 13.45 WIB

⁴⁴ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2014), hlm. 156

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{9.864}{1+9.864(10)^2} \\
 &= \frac{9.864}{98,65} \\
 &= 99,98
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas dengan jumlah populasi 9864 orang nasabah, maka ukuran sampel yang diperoleh sebesar 100 orang nasabah (pembulatan dari 99,98).

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk menggali variable yang diteliti. Sesudah itu barulah dipaparkan prosedur pengembangan instrument pengumpul data atau pemilihan alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian. Dengan cara ini akan terlihat apakah instrument yang digunakan sesuai dengan variable yang diukur, paling tidak ditinjau dari segi isinya.⁴⁵ Instrumen penelitian yang digunakan harus teruji validitas dan realibilitasnya. Titik tolak dari penyusunan adalah variable-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti. Dari variable-variabel tersebut diberi definisi operasionalnya dan selanjutnya ditentukan indicator yang diukur. Dari indicator itu kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan atau

⁴⁵ Tim Penyusun, *Pedoman Penyusunan Skripsi FEBI*, (IAIN Tulungagung. 2018) hal 15

pernyataan. Butir-butir pernyataan tersebut dituangkan kedalam angket/kuesioner.

Tabel 3.1
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No	Variabel	Instrumen	No. Item
1	<i>Internet Banking (X1)</i>	Informasi saldo	1
		Transfer dana antar bank	2
		Transfer dana antar bank lain	3
		Pembayaran telepon pasca bayar	4
		Pembayaran internet berlangganan	5
		Pembayaran tagihan listrik	6
		Pembayaran tagihan PAM & PDAM	7
		Pembayaran asuransi	8
		Pembayaran zakat	9
		Pembelian isi ulang pulsa	10
2	<i>Mobile Banking (X2)</i>	Registrasi Muamalat mobile banking	1
		Unregistrasi Muamalat mobile banking	2
		Ubah password Muamalat mobile banking	3
		Ubah PIN Muamalat mobile banking	4
		Tambah/hapus nomor kartu	5
		Informasi saldo	6
		Transfer antar Bank Muamalat Indonesia	7
		Histori transaksi terakhir	8
		Informasi kurs	9
		Informasi produk	10
3	<i>Automatic Teller Machine (X3)</i>	Tarikan tunai kartu ATM/Debit Muamalat	1
		Tarikan tunai ATM/Debit lain	2

		Transfer dana	3
		Pembayaran internet berlangganan	4
		Pembayaran tagihan listrik	5
		Pembayaran asuransi	6
		Pembayaran zakat	7
		Penggantian PIN	8
		Registrasi E-Channel	9
		Pulsa isi ulang pulsa	10
4	Kepuasan Nasabah (Y)	Gedung yang megah	1
		Lay out ruangan yang rapi	2
		Ruang tunggu yang bersih	3
		Ruang toilet yang bersih	4
		Penampilan pegawai yang ramah	5
		Transaksi dilayani dengan cepat dan cermat	6
		Mesin ATM yang selalu online	7
		Layanan internet banking	8
		Layanan mobile banking	9
		Transaksi tidak terbatas ruang dan waktu	10

E. Sumber Data dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data Penelitian

Data adalah bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta. Data berdasarkan sumber perolehannya dikelompokkan dalam dua bagian:

a. Data primer

Data primer adalah data mentah yang diambil oleh peneliti sendiri (bukan oleh orang lain) dari sumber utama guna kepentingan penelitiannya dan data tersebut sebelumnya tidak ada. Misalnya seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuosioner.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia yang dikutip oleh peneliti guna kepentingan penelitiannya.⁴⁶

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis data primer. Dalam penelitian ini, data primer didapat langsung dari responden dengan cara menyebarkan kuosioner kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri.

2. Skala pengukuran

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada yang digunakan dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran menghasilkan data kuantitatif. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini, skala penilaian yang diigunakan adalah:

⁴⁶ Azuar Juliandi, Irfan, SaprinaManurung, *Metodologi Penelitian Bisnis: Konsep dan Aplikasi*, (Medan:UMSU Press, 2014), hlm. 64

Tabel 3.2
Skala Penilaian Likert

No.	Keterangan	Nilai
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Untuk mempermudah pengumpulan data ini, maka peneliti harus menggunakan instrument pengumpulan data, dimana instrument pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Adapun cara yang ditempuh dalam mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁴⁷ Metode yang digunakan adalah dengan kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup yaitu pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden sudah dalam bentuk pilihan

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi...*, hlm.193

ganda⁴⁸. Kuosioner akan disebarakan oleh peneliti ke nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri sebagai sampel untuk dijawab selama beberapa waktu tertentu, kemudian dikumpulkan dan diperiksa kelengkapannya untuk nantinya diukur dengan Skala Likert

2. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film documenter, atau data yang relevan pada penelitian⁴⁹. Teknik dokumentasi sangat diperlukan untuk mencari data tentang jumlah nasabah, sejarah pendirian Bank Muamalat Indonesia dan lain sebagainya yang berkaitan dengan masalah didalam penelitian.

G. Teknis Analisis Data

Teknik analisis data merupakan cara untuk menganalisa data yang diperoleh dengan tujuan untuk menguji rumusan masalah. Peneliti harus memastikan pola analisa yang digunakan tergantung dari jenis data yang dikumpulkan. Dalam penelitian ini analisis data merupakan kegiatan setelah dari data seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data yaitu mengelompokkan data berdasarkan variabel dan responden, menstabilasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden,

⁴⁸ Sofyan Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta:Bumi Aksara, 2012), hal. 153

⁴⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Suatu Pendekatan Praktik...*,hlm.231

menyajikan data dari setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Teknik analisis data yang digunakan diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan.⁵⁰ Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan variabel. Validitas didefinisikan sebagai sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsinya.⁵¹ Item pernyataan dinyatakan valid jika mempunyai nilai r hitung yang lebih besar dari r standar yaitu 0,3⁵²

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk responden yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuisioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan untuk lebih dari satu variabel, namun sebaiknya uji reliabilitas sebaliknya dilakukan pada masing-masing

⁵⁰ Ibid ...hlm .331

⁵¹ Tim Penyusun, *Modul Praktikum Metode Riset untuk Bisnis dan Manajemen*, Program Studi Manajemen S1, Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama, hlm. 19

⁵² AgusEkoSujianto, *AplikasiStatistikdengan SPSS 16.0*, (Jakarta:PrestasiPustaka Publisher,2009), hlm. 96

variable pada lembar kerja yang berbeda sehingga dapat diketahui konstruk variabel mana yang tidak reliabel⁵³

Untuk mengetahui criteria reliabilitas ada 5 kelompok kelas dengan ukuran kemantapan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- 1) Nilai alpha Cronbach 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliable
- 2) Nilai alpha Cronbach 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliable
- 3) Nilai alpha Cronbach 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliable
- 4) Nilai alpha Cronbach 0,61 s.d. 0,80, berarti reliable
- 5) Nilai alpha Cronbach 0,81 s.d. 1,00 , berarti sangat reliabel⁵⁴

3. Uji Normalitas

Pengujian normalitas data digunakan untuk menguji apakah data kontinyu berdistribusi normal sehingga analisis validitas, reliabilitas, uji t, korelasi, dan regresi dapat dilaksanakan.⁵⁵ Jika data berdistribusi normal maka digunakan uji statistik parametrik. Sedangkan bila data tidak berdistribusi normal maka digunakan uji statistik non parametric.⁵⁶

Dalam penelitian uji normalitas data yang digunakan adalah uji statistik Kolmogorov-Smirnov. Pengambilan keputusannya digunakan pedoman jika nilai Sig. < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal. Sebaliknya jika nilai Sig. > 0,05 maka data berdistribusi normal⁵⁷.

⁵³ Tim Penyusun, *Modul Praktikum Metode Riset untuk Bisnis dan Manajemen*, ...hlm. 23

⁵⁴ AgusEkoSujianto, *AplikasiStatistikdengan SPSS 16.0*, (Jakarta:PrestasiPustaka Publisher,2009), hlm. 97

⁵⁵ Husaini Usman, *Pengantar Statistika*, (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2012), hlm. 109

⁵⁶ Sofyan Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta:Bumi Aksara, 2012), hlm. 153

⁵⁷ V. WiratnaSujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta:Pustaka Baru Press, 2014), hal.66

Selain itu untuk menguji suatu data distribusi normal atau tidak, dapat diketahui dengan menggunakan grafik normal plot, pada grafik normal plot, dengan asumsi:

- a. Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal dan grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b. Apabila data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak memenuhi uji asumsi normalitas.⁵⁸

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variable bebas (independen).⁵⁹ Kemiripan antar variable independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu untuk uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variable independen terhadap variable dependen. Jik VIF yang dihasilkan diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas.⁶⁰

⁵⁸ Imam Ghozali, *Analisis Multifariate SPSS*, (Semarang: Badan penerbit Universitas diponegoro, 2005), hal. 110-112

⁵⁹ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS*, (Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2007), hlm. 91

⁶⁰ V. WiratnaSujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta:Pustaka Baru Press, 2014), hlm. 185

b. Uji Heteroskidastisitas

Heteroskidastisitas menguji terjadinya perbedaan varian residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskidastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar Scatterplot, regresi yang tidak terjadi heteroskidastisitas jika:

- 1) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
- 2) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- 3) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali
- 4) Penyebaran titik-titik data tidak berpola⁶¹

5. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi yang memiliki satu variable dependen dan lebih dari satu variable independen. Model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 \dots + E$$

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara kepuasan nasabah (variabel dependen) dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya (variabel independen).⁶²

Adapun bentuk persamaannya adalah sebagai berikut :

$$\text{Penggunaan } Internet \text{ Banking} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + E$$

⁶¹ V. WiratnaSujarweni, *SPSS untuk Penelitian*, (Yogyakarta:Pustaka Baru Press, 2014), hal.186-187

⁶² *Ibid*, hal.149

Dimana :

A	= konstanta
$b_1, b_2, b_3,$	= koefisien regresi masing-masing variabel
X_1	= <i>Internet Banking</i>
X_2	= <i>Mobile Banking</i>
X_3	= <i>Automatic Teller Machine</i>
E	= error term (variabel pengganggu) atau residual

6. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah suatu prosedur yang akan menghasilkan suatu keputusan, yaitu keputusan menerima atau menolak hipotesis tersebut. Hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Kebenaran dari hipotesis ini harus dibuktikan melalui data yang terkumpul.⁶³

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variable independen secara-sama-sama (simultan) terhadap variable dependen digunakan uji anova atau F-test. Sedangkan pengaruh dari masing-masing variable independen secara parsial (individu) diukur dengan menggunakan uji t-statistik

a. Uji secara parsial (uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui hubungan masing-masing variable independen secara individual terhadap variable dependen. Untuk

⁶³ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hal.159

mengetahui ada tidaknya pengaruh masing-masing variable independen secara individual terhadap variable dependen dapat digunakan tingkat signifikansi $\alpha = 5\% = 0.05$. Asumsinya jika probabilitas t lebih besar dari 5% maka tidak ada pengaruh dari variable independen terhadap variable dependen. Begitu juga sebaliknya.⁶⁴

b. Uji secara bersama-sama (uji F)

Uji F dilakukan untuk membuktikan apakah variabel-variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variable terikat (Y). Jika nilai α yang digunakan lebih kecil $5\% = 0,05$ maka menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti bahwa variable bebas mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variable terikat secara simultan (bersama-sama). Begitu juga sebaliknya.⁶⁵

7. Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas menjelaskan variabel terikat yang dilihat melalui Adjust R. Semakin besar angka R^2 maka semakin baik model yang digunakan untuk menjelaskan hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika R^2 semakin kecil berarti semakin lemah model tersebut untuk menjelaskan dari variable terikatnya.⁶⁶

⁶⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian...*, hal.149

⁶⁵ Singgih Santoso, *Latihan SPSS Statistik Parametrik*, (Jakarta:Elekmedia Komputindo, 2002), hal.168

⁶⁶ Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program SPSS...*, hal. 87