

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yakni salahsatu jenis pendekatan yang spesifikasinya sistematis, terencana dan terstruktur secara jelas mulai dari awal sampai dengan pembuatan model penelitian, baik tentang tujuan penelitian, subjek dan objek penelitian, sampel data, sumber data, dan juga metedologinya.¹⁰⁶ Penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian inferensial untuk menguji hipotesis. Hasil uji statistik dapat menyajikan signifikansi hubungan yang dicari, sehingga arah hubungan yang diperoleh bergantung pada hipotesis dan hasil uji statistk bukan logika ilmiah.¹⁰⁷

Dengan menggunakan pendekatan ini, bertujuan untuk menguji sebuah teori data yang diwujudkan dalam bentuk angka dan dianalisis berdasarkan analisis statistik untuk menunjukkan hubungan antar variabel, menaksir dan meramalkan hasilnya. Penelitian kuantitif ini digunakan oleh penulis untuk mengetahui pengaruh antar variabel dalam penelitian ini yaitu kualitas layanan, *customer relationship managemen* (CRM), dan citra perusahaan terhadap loyalitas nasabah.

¹⁰⁶ Puguh Suharso, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis, Pendekatan Filosofi dan Praktis*, (Jakarta: PT Indeks, 2009), hal. 3

¹⁰⁷ Hardani, et.all., *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pusataka ilmu group, 2020), hal.238

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian pada penelitian ini adalah jenis penelitian asosiatif yang merupakan sebuah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun hubungan antara satu variabel atau beberapa variabel dengan variabel lain.¹⁰⁸ Dalam penelitian ini merupakan bagian dari penelitian asosiatif, karena menunjukkan pengaruh atau hubungan antar variabel, seperti hubungan yang ditimbulkan dari variabel bebas kualitas layanan, *customer relationship management*, dan citra perusahaan, terhadap variabel terikat loyalitas nasabah.

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Sugiyono, populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.¹⁰⁹ Populasi juga dapat diartikan sebagai keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.¹¹⁰ Populasi dapat dibedakan menjadi 2 antara lain:¹¹¹

¹⁰⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Alfabeta, 2005), hal. 11

¹⁰⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hal. 215

¹¹⁰ Rokhmat Subagyo, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Konsep dan Penerapan*, (Jakarta: Alim's Publishing, 2017), hal. 179

¹¹¹ Riduwan, *Metode Menyusun Tesis*, (Bandung: Alfabeta, 2004), hal. 55

- a. Populasi tak terhingga, yaitu populasi dimana obyeknya tak terhitung jumlahnya.
- b. Populasi terhingga, yaitu suatu populasi yang obyeknya dapat dihitung jumlahnya.

Adapun populasi dalam penelitian ini menggunakan populasi tak terhingga, karena jumlah populasi tidak diketahui dan merupakan kerahasiaan bank. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah funding pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung.

2. Sampling

Teknik sampling merupakan metode atau cara menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran agar diperoleh sampel yang representatif.¹¹² Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yang merupakan teknik *nonprobability sampling*, dimana teknik pengambilan sampel dilakukan berdasarkan pertimbangan/kriteria tertentu.¹¹³ Dalam penelitian ini kriteria dalam pemilihan sampel adalah:

- a. Nasabah funding Bank Muamalat KCP Tulungagung.
- b. Nasabah yang telah menggunakan produk atau jasa Bank Muamalat Tulungagung 1 - >2 tahun.

¹¹² Rusydi Ananda, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Ciptapustaka Media, 2014), hal. 116

¹¹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*. . . ., hal. 85

3. Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian atau wakil dari keseluruhan jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.¹¹⁴ Dikarenakan tidak diketahui dengan jelas jumlah populasi dan peneliti perlu mengambil sampel dan karena ketidak mungkinan dalam meneliti seluruh nasabah dengan keterbatasan tenaga, waktu, biaya dan kemampuan yang dimiliki. Sampel dalam penelitian ini diambil dari sebagian nasabah funding Bank Muamalat KCP Tulungagung.

Oleh karena populasi tidak diketahui dan merupakan kerahasiaan Bank, Menurut Riduwan maka pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:¹¹⁵

$$n = \frac{Z^2 \cdot P (1 - P)}{d^2}$$

$$= \frac{1,960^2 (0,5) (1-0,5)}{0,1^2} = 96,04 \text{ dibulatkan menjadi } 96.$$

keterangan:

- n = Ukuran sampel yang dicari
- P = Proporsi populasi yang tidak diketahui jumlahnya (0,5)
- d = jarak pada kedua arah
- Z² = Nilai standart luar normal bagaimana tingkat kepercayaan 95%

¹¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif* . . . , hal. 81

¹¹⁵ Riduwan, *Metode & Teknik* . . . , hal. 66

Jadi, dari perhitungan rumus diatas maka dapat diketahui jumlah sampel yang harus diambil adalah 96 responden.

C. Sumber data, Variabel dan Skala Pengukurannya

1. Sumber data

Data adalah fakta empirik yang dikumpulkan oleh peneliti untuk kepentingan memecahkan masalah atau menjawab pertanyaan penelitian.¹¹⁶ Sumber data adalah bahan keterangan mengenai suatu objek penelitian yang diperoleh dari lokasi penelitian. Beberapa fakta atau angka atau segala sesuatu yang dapat didapat dipercaya kebenarannya dapat digunakan sebagai dasar menarik kesimpulan.

Sumber data dari penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus atau juga dari data hasil wawancara peneliti dengan narasumber.¹¹⁷ Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain yang telah disusun dalam arsip yang telah dipublikasikan.

Data primer dari penelitian ini adalah data dari kuesioner yang telah dibagikan kepada nasabah funding Bank Muamalat KCP Tulungagung. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah literatur yang dianggap relevan dengan topik penelitian yang dibahas seperti buku, jurnal dan sebagainya.

¹¹⁶ Sandu Siyoto dan M Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hal. 67

¹¹⁷ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Baru, 2014), hal 73

2. Variabel

Variabel merupakan atribut sekaligus objek yang menjadi titik perhatian suatu penelitian.¹¹⁸ Menurut Sugiyono, variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Arikunto, variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi perhatian suatu titik perhatian suatu penelitian. Dari judul penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu:

a. Variable bebas (Independen)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat.¹¹⁹ Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas layanan (X1), *customer relationship management* (X2), dan citra perusahaan (X3).

b. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas.¹²⁰ Variabel terikat dalam penelitian ini adalah loyalitas nasabah (Y).

3. Skala Pengukuran

Adalah skala yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data

¹¹⁸ Sandu siyoto dan M Ali Sodik, *Dasar Metodologi . . .* hal. 50

¹¹⁹ Ibid., hal 52

¹²⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hal. 39

kuantitatif.¹²¹ Dalam penelitian ini menggunakan skala likert yang digunakan untuk melihat pendapat dan persepsi. Dengan menggunakan skala likert ini, maka variabel yang akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator variabel ini yang nantinya akan dijadikan tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen berupa pertanyaan atau pernyataan.

Adapun pengukuran skala likert dalam penelitian ini adalah :

- | | | | |
|--------|-----------------------|-------------|---|
| 1) SS | = Sangat Setuju | diberi skor | 5 |
| 2) S | = Setuju | diberi skor | 4 |
| 3) R | = Ragu-ragu | diberi skor | 3 |
| 4) TS | = Tidak Setuju | diberi skor | 2 |
| 5) STS | = Sangat Tidak Setuju | diberi skor | 1 |

D. Teknik pengumpulan data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan memperoleh data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang berasal dari kuesioner yang dibagikan kepada nasabah Bank Muamalat KCP Tulungagung. Dan data sekunder menggunakan teknik kepustakaan, yaitu pengumpulan teori yang

¹²¹ Sugiyono, *Metode Penelitian* . . . hal. 92

dikutip dari berbagai sumber seperti literatur yang ada di website, perpustakaan, buku ataupun dari hasil peneliti terdahulu.

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan/ Pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.¹²² Teknik ini merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar.

Dalam penelitian ini kuesioner digunakan untuk mengumpulkan jawaban dari daftar pernyataan yang sudah dibuat dan untuk mengetahui variabel apa saja yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung.

b. Teknik Dokumentasi

Teknik ini dilakukan untuk mengumpulkan informasi atau dokumen-dokumen yang dapat mendukung pelaksanaan penelitian. Peneliti mencari data atau informasi yang berkaitan dengan variabel yang diteliti dari website, buku, jurnal, atau lain sebagainya. Pada penelitian ini teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi mengenai profil bank, sejarah dan juga struktur keorganisasian Bank Muamalat KCP Tulungagung dan data-data lain yang menunjang penelitian.

¹²² Sugiyono, *Metode Penelitian*. . . ., hal. 142

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah seperangkat alat yang dipergunakan untuk membantu penelitian dalam mengamati suatu fenomena. Kegunaan instrumen penelitian untuk mengukur fenomena yang diamati. Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah kuesioner atau angket dengan penilaian skala *likert*. Kuesioner tersebut terdiri dari dua bagian, yaitu:

- a. Bagian pertama berisi data responden yang meliputi nama, jenis kelamin, Pendidikan dan pekerjaan
- b. Bagian kedua berisi pertanyaan/ Pernyataan atas variable-variabel yang sesuai.

Tabel 3.1
Indikator Variabel Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Referensi
Kualitas Pelayanan (X1)	a. <i>Tangibles</i> (keberwujudan) b. <i>Reliability</i> (keandalan) c. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) d. <i>Assurance</i> (Jaminan) e. <i>Empati</i>	Hardiansyah, <i>Kualitas Pelayanan Publik</i> , Yogyakarta: Gaya Media, 2011
<i>Customer Relationship Management</i> (X2)	a. Teknologi b. Manusia c. Proses d. Pengetahuan dan pemahaman	Kartika Imasari dan Kezia Kurniawati Nursalin, <i>Pengaruh Customer Relationship Management terhadap Loyalitas Pelanggan</i> Jurnal Fokus Ekonomi, Vol. 10, No. 3, 2011
Citra Perusahaan (X3)	a. Personality b. Reputasi c. Nilai d. Corporate identity	Ali Hasan, <i>Marketing Bank Syariah: Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah</i> , (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010)

Loyalitas Nasabah (Y)	a. Pembelian berulang b. Melakukan pembelian antar lini produk dan jasa c. Merekomendasikan kepada orang lain d. Menunjukkan daya tarik produk	Hurriyati Ratih, <i>Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen</i> , (Bandung: Alfabeta, 2007)
-----------------------	---	---

Berdasarkan indikator dalam tabel diatas, maka dapat dikembangkan dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan dalam bentuk kuesioner dan akan diberikan skor pada jawaban responden dengan skala *likert*. Jumlah pernyataan dalam instrumen penelitian ini ada 36 item pernyataan.

E. Teknik Analisis Data

Dipergunakan untuk meringkas data dalam bentuk yang mudah dipahami, sehingga problem penelitian dapat dipelajari. Dalam penelitian kuantitatif tujuan analisis data adalah mencari makna dibalik data.¹²³ Kegiatan yang dilakukan dalam analisis data diantaranya mengelompokkan data berdasarkan variabel, menyajikan data setiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Instrumen Data

Uji Validitas digunakan untuk menganalisis atau mengukur ketepatan suatu item dan untuk mengetahui seberapa valid data yang dimiliki penelitian dan apakah ada pertanyaan yang kurang relevan dalam penelitian. Pengujian dapat dilakukan secara spesifik dengan menggunakan

¹²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (mixed Method)*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 199

cara manual atau dukungan computer dengan menggunakan SPSS. Uji validitas dapat dilakukan dengan membandingkan r hitung dengan r tabel dengan tingkat signifikansi 0,05 dari *degree of freedom* (df) = $n-2$ (n adalah jumlah sampel). Jika r hitung $>$ r tabel maka pernyataan atau indicator tersebut dinyatakan valid, demikian sebaliknya.

Uji Reabilitas diperlukan untuk mendapatkan data sesuai pengukurannya. Uji ini dapat digunakan untuk mengukur suatu keandalan suatu kuesioner. Reabilitas dapat dilakukan dengan rumus *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach Alpha* $>$ 0,60

2. Uji Multikolinieritas

Digunakan untuk mengetahui korelasi antar variabel bebas. Dalam model regresi memiliki hubungan yang linier sempurna atau pasti diantara beberapa model yang ada. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas. Untuk menguji adanya multikolinieritas dapat dilihat dari *Tolerance Value* dan *Variance Inflation Factor* (VIF).

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Uji regresi berganda merupakan hubungan secara linier antara satu variabel bebas dengan variabel terikat. Uji ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh yang signifikan secara parsial atau simultan antara variable X dengan variable Y apakah positif atau negatif serta untuk

memprediksi nilai variabel dependen dengan menggunakan variabel independen¹²⁴. Persamaan umum regresi linier berganda adalah:

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

Keterangan :

Y = Variabel terikat atau dependent (loyalitas nasabah)

X₁ = Variabel bebas atau independent (kualitas layanan)

X₂ = Variabel bebas atau independent (*customer relationship management*)

X₃ = Variabel bebas atau independent (citra perusahaan)

a = Konstanta

b₁ = Koefisien regresi kualitas layanan

b₂ = Koefisien regresi *customer relationship management*

b₃ = Koefisien regresi citra perusahaan

e = error

4. Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi merupakan kemampuan variable independent. Tujuan dari koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh variable independent (kualitas layanan, *customer relationship management*, dan citra perusahaan) terhadap variable dependent. Nilai koefisien determinasi ada diantara 0 sampai 1, jika mendekati angka 1 maka nilai koefisien determinasi maka pengaruh antara variable X terhadap variable Y semakin kuat. Sebaliknya, jika mendekati angka 0 koefisien

¹²⁴ Ibid., hal. 134

determinasi maka pengaruh variable X terhadap variable Y semakin lemah.¹²⁵ R^2 dapat dilihat dari pengolahan data melalui program SPSS yang dapat dilihat pada tabel model *summary* pada kolom R square.

5. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas pertanyaan penelitian. Dengan demikian, ada keterkaitan antara perumusan masalah dengan hipotesis.¹²⁶ Uji hipotesis digunakan untuk menetapkan suatu dasar kebenaran hipotesis yang disusun berdasarkan data-data penelitian. Terdapat dua hipotesis yang dianalisis yaitu:

H_0 : Tidak berpengaruh signifikan antara variable X terhadap variable Y

H_1 : Terpengaruh signifikansi antara variable X terhadap variable Y

Adapun uji hipotesis yang digunakan pada penelitian ini adalah:

a. Uji secara simultan (Uji F/F-test)

Uji F digunakan untuk menguji apakah ada pengaruh antara variabel independent secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen. Hasil dari uji F dapat dilihat dalam tabel ANOVA dalam kolom sig dengan kriteria pengujian :

- 1) Jika nilai sig. < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima. Yang berarti terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas dengan variabel terikat

¹²⁵ Dwi Priyatno, *SPSS Panduan Mudah Olah Data*,... hal. 120

¹²⁶ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi & Karya Ilmiah*, (Jakarta: Prenada Media, 2016), hal. 79

- 2) Jika nilai sig. $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hal ini berarti tidak terdapat pengaruh secara simultan antara variabel bebas terhadap variabel terikat

b. Uji secara parsial (Uji t/ T-test)

Uji t digunakan untuk menguji apakah variabel variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependen secara signifikan. Pengujian dilakukan dengan membandingkan antara t-hitung dengan t-tabel dengan kriteria pengujiannya yaitu:

- 1) Jika $p < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti ada pengaruh yang signifikan antar variabel X terhadap variabel Y.
- 2) Jika $p > 0,05$ maka H_0 diterima H_1 ditolak yang berarti variabel X tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y

6. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas Data

Merupakan uji yang digunakan untuk mengukur data yang dimiliki dapat berdistribusi secara normal atau tidak berdasarkan nilai signifikannya, sehingga data tersebut dapat dilanjutkan ke dalam statistik parametrik. Uji normalitas data ini dapat dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*.¹²⁷ Dasar pengambilan keputusan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka data berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal

¹²⁷ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu observasi ke observasi yang lain. Jika residual memiliki varians yang sama disebut homoskedastisitas. Tetapi model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji ini dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu dengan uji *glejser* dan dapat dilihat dari pola gambar *Scatterplot* model tersebut. Pada uji *glejser*, jika nilai sig antara variabel independent dengan absolut residual lebih dari 0,05, maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.¹²⁸

Pada pola gambar *scatterplote* suatu model tidak terjadi heteroskedastisitas jika:

- 1) Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola
- 2) Titik-titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0 (titik origin) pada sumbu Y
- 3) Titik-titik data tidak hanya mengumpul diatas atau dibawah saja.¹²⁹

c. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi merupakan keadaan dimana pada model regresi terdapat korelasi antara residual pada periode t dengan residual pada periode sebelumnya (t-1). Model regresi yang baik adalah tidak adanya masalah autokorelasi. Dalam hal ini untuk menguji ada tidaknya

¹²⁸ Dwi Priyatno, *SPSS panduan mudah olah data bagi Mahasiswa dan Umum*, (Yogyakarta: ANDI, 2018), hal. 136

¹²⁹ V. Wiratmaja Sujarweni, *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta: Pustaka Pers, 2015), hal. 159

autokorelasi maka dapat melakukan pengujian dengan metode Durbin Watson, dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) $DU < DW < 4-DU$ artinya, tidak terjadi autokorelasi
- 2) $DW < DL$ atau $DW > 4-DL$ artinya, terjadi autokorelasi
- 3) $DL > DW < DU$ atau $4-DU < DW < 4-DL$ artinya, tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.¹³⁰

¹³⁰ Dwi Priyatno, *SPSS Panduan Mudah Olah Data*,... hal. 144