

PENGARUH KEBERSIHAN DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN PRANYNDA DI KOTA PRABUMULIH

Destri Amirta¹, Yudi Tusri², Sebris Hesinto³
Manajemen, Universitas Prabumulih, Prabumulih

E-mail: *destryanita6@gmail.com¹, yuditusri@gmail.com², sebris2018@gmail.com³

ABSTRAK

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan Rumah Makan Pranynda Kota Prabumulih yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Sampel penelitian berjumlah 97 responden yang ditentukan menggunakan teknik accidental sampling dengan Rumus Lemeshow. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda, uji t, uji F, serta koefisien determinasi (R^2) dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kebersihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 3,504 > t tabel sebesar 1,988 dan nilai signifikansi sebesar 0,001 < 0,05. Selain itu, pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, yang ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 5,056 > t tabel sebesar 1,988 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Secara simultan, kebersihan dan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai F hitung sebesar 47,187 > F tabel sebesar 3,09 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,501 yang berarti bahwa pengaruh kebersihan (X_1) dan pelayanan (X_2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) sebesar 50,1%, sedangkan sisanya sebesar 49,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci

Kebersihan, Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

The research method used was a quantitative method with a descriptive quantitative approach. The population of this study consisted of all customers of Pranynda Restaurant in Prabumulih City, whose exact number was unknown. The sample consisted of 97 respondents selected using the accidental sampling technique and determined through the Lemeshow formula. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression, t-test, F-test, and the coefficient of determination (R^2) with the assistance of SPSS software. The results showed that, partially, cleanliness had a positive and significant effect on customer satisfaction, as indicated by a t-value of 3.504 > t-table of 1.988 and a significance value of 0.001 < 0.05. In addition, service quality also had a positive and significant effect on customer satisfaction, as indicated by a t-value of 5.056 > t-table of 1.988 and a significance value of 0.000 < 0.05. Simultaneously, cleanliness and service quality had a positive and significant effect on customer satisfaction, with an F-value of 47.187 > F-table of 3.09 and a significance value of 0.000 < 0.05. The coefficient of determination (R Square) was 0.501, indicating that cleanliness (X_1) and service quality (X_2) contributed 50.1% to customer satisfaction (Y), while the remaining 49.9% was influenced by other factors not examined in this study.

Keywords

Cleanliness, Service Quality, Customer Satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Kebersihan merupakan aspek fundamental dalam operasional sebuah rumah makan karena berpengaruh langsung terhadap persepsi kualitas dan kenyamanan pelanggan. Lingkungan yang bersih menciptakan suasana makan yang lebih aman, sehat, serta meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap makanan yang dikonsumsi. Namun, Rumah Makan Pranynda di Kota Prabumulih menghadapi kendala kebersihan akibat lokasi parkir yang sering dipadati kendaraan besar, seperti truk dan mobil bermuatan berat. Aktivitas kendaraan tersebut menyebabkan debu berterbangan dan masuk ke area makan, sehingga meja, lantai, serta peralatan mudah kotor meskipun telah dibersihkan secara berkala. Kondisi ini dapat menurunkan kenyamanan pelanggan serta berpotensi memberikan penilaian negatif terhadap kualitas rumah makan.

Selain itu, masalah kebersihan yang dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti debu dari kendaraan besar membutuhkan penanganan yang lebih sistematis. Jika tidak diatasi, paparan debu dapat memengaruhi kualitas udara di dalam ruang makan, memunculkan ketidaknyamanan, dan menurunkan pengalaman pelanggan. Lingkungan makan yang terlihat kurang bersih dapat mengakibatkan pelanggan mempertimbangkan ulang keputusan untuk kembali berkunjung meskipun kualitas makanan baik. Hal ini sesuai dengan pendapat Kurnianto *Et All* (2024) Kebersihan merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan bermasyarakat yang sering kali diabaikan. Di tengah perkembangan zaman yang semakin pesat, kesadaran masyarakat akan pentingnya kebersihan lingkungan menjadi tantangan tersendiri.

Selain kebersihan, pelayanan merupakan variabel penting lainnya yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional menjadi harapan konsumen ketika mengunjungi rumah makan. Namun, Rumah Makan Pranynda sering menghadapi kendala pelayanan terutama pada saat rumah makan sedang ramai. Pada jam sibuk, sebagian pelanggan mengeluhkan lambatnya proses penyajian karena jumlah pesanan meningkat secara signifikan dibandingkan kemampuan staf dalam melayani. Keterlambatan pelayanan pada saat rumah makan ramai juga dapat berdampak pada persepsi profesionalitas dan manajemen operasional. Pelanggan cenderung membandingkan pelayanan yang diterima dengan ekspektasi mereka, dan perbedaan antara harapan dan kenyataan akan memengaruhi tingkat kepuasan.

Variabel ketiga yang menjadi fokus penelitian adalah kepuasan pelanggan, yang turut dipengaruhi oleh lokasi rumah makan. Rumah Makan Pranynda terletak cukup jauh dari pusat Kota Prabumulih sehingga akses menuju lokasi membutuhkan waktu tempuh yang lebih panjang dibandingkan rumah makan yang berada di pusat kota. Lokasi yang jauh dapat menjadi hambatan bagi sebagian pelanggan yang mempertimbangkan efisiensi waktu, kemudahan akses, dan kedekatan dengan aktivitas sehari-hari. Faktor jarak seringkali berpengaruh terhadap keputusan konsumen untuk mengunjungi suatu tempat usaha, terutama ketika terdapat alternatif lain yang lebih dekat. Menurut Bahrin *et.al* (2023) Kepuasan pelanggan merupakan tanggapan atau respon seorang pelanggan yang mengenai pemenuhan kebutuhan para pelanggan. Meskipun demikian, Rumah Makan Pranynda tetap memiliki pelanggan setia yang menghargai kualitas makanan yang disajikan. Namun, jika faktor lokasi tidak diimbangi dengan kebersihan yang optimal dan pelayanan yang konsisten, maka tingkat kepuasan pelanggan berpotensi menurun. Jarak yang jauh membuat pelanggan mengharapkan pengalaman yang lebih baik sebagai kompensasi atas upaya mereka untuk datang. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh kebersihan dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Pranynda menjadi penting guna mengetahui seberapa besar pengaruh secara persial

maupun simultan kebersihan dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Pranynda di Kota Prabumulih. Sejalan dengan rumusan masalah penelitian ini bertujuan guna mengetahui pengaruh kebersihan dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Pranynda di Kota Prabumulih Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis; sebagai bahan referensi dan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen pemasaran, khususnya mengenai perilaku konsumen di bidang kuliner. Dan secara praktis; sebagai bahan evaluasi bagi pihak Rumah makan pranynda untuk memperbaiki sistem pelayanan dan kebersihan agar sesuai dengan harapan pelanggan.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah metode kuantitatif karena data yang diperoleh berupa angka-angka dan di olah dengan bantuan SPSS. Populasi pada kajian ini seluruh pelanggan Rumah Makan Pranynda di Kota Prabumulih. Sampel pada kajian ini berjumlah 97 dengan menggunakan rumus Lemeshow. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probability sampling yaitu *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik yang dilakukan secara tidak sengaja (*accidental*). Penelitian ini memanfaatkan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, meliputi penyebaran kuesioner, observasi, wawancara, serta dokumentasi. Analisis data yang di gunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, menggunakan regresi linear berganda dan analisis koefisien korelasi dengan bantuan SPSS, kemudian dilanjutkan dengan uji hipotesis menggunakan uji t dan uji F, serta analisis koefisien determinasi (R^2).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut Soesana *et al* dalam Machfoedz (2009) uji validitas merupakan uji statistik yang digunakan guna mengetahui apakah item tersebut valid dalam mengukur variabel yang diteliti. Pengujian validitas item dilakukan dengan membandingkan Korelasi Item-Total yang telah disesuaikan (nilai r yang dihitung) dari analisis Cronbach's Alpha dengan nilai r dalam tabel. Kriteria penentuan menyatakan bahwa suatu item instrumen dianggap valid jika nilai r yang dihitung melebihi nilai r dalam tabel. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar item memiliki nilai r hitung yang lebih besar daripada r tabel 0,168, sehingga item-item tersebut dinyatakan valid. Dengan demikian instrumen penelitian ini layak digunakan.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas ialah suatu alat yang digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu instrumen penelitian dapat dipercaya dan menunjukkan kemampuan suatu instrumen untuk menghasilkan data yang konsisten ketika pengukuran dilakukan berulang kali dalam kondisi yang sama. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan aplikasi SPSS. Kriteria pengambilan keputusan adalah apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60 maka variabel dinyatakan reliabel atau handal. Kebersihan sebesar 0,798, Pelayanan (X2) sebesar 0,712, dan kepuasan pelanggan (Y) sebesar 0,719. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel dalam

penelitian ini reliabel

3.2 Uji Asumsi Klasik

Uji yang dilakukan pada Pengujian asumsi klasik dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Berdasarkan hasil uji asumsi normalitas dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov satu sampel, diperoleh nilai signifikansi (Asymp. Sig.) sebesar 0,200. Nilai ini melebihi tingkat signifikansi yang ditetapkan sebesar 0,05. Maka data penelitian dapat dianggap berdistribusi normal dan oleh karena itu memenuhi asumsi normalitas yang diperlukan untuk analisis regresi. Uji multikolinearitas menunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki nilai toleransi 0,958, berada diatas ambang batas min 0,10, serta VIF sebesar 1,043, yang masih berada diambang batas max 10. Temuan penelitian menunjukkan bahwa hubungan linier di antara variabel-variabel independen tidak memiliki tingkat kekuatan yang tinggi, artinya model regresi dinyatakan tidak mengalami gejala multikolinearitas. Selain itu, berdasarkan uji heteroskedastisitas menggunakan analisis scatterplot, hasil pengamatan menunjukkan bahwa sebaran residual bersifat acak dan tidak memperlihatkan pola distribusi yang sistematis. Pola distribusi memperlihatkan varians residual konstan, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak menunjukkan adanya heteroskedastisitas. Secara keseluruhan, hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi memenuhi semua asumsi yang diperlukan dan oleh karena itu cocok untuk digunakan pada tahap selanjutnya dalam analisis regresi.

3.3 Analisis Regresi Berganda

Menurut Singih Sentoso (2000) Analisis regresi linear berganda merupakan teknik statistik yang bertujuan untuk menjelaskan arah serta tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Di samping itu, analisis ini digunakan sebagai dasar dalam memperkirakan atau memprediksi nilai variabel dependen berdasarkan variasi yang terjadi pada variabel-variabel independen.

Tabel 1 Hasil Analisis Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.065	4.117	3.659	.000
	Kebersihan	.229	.065	.302	.001
	Pelayanan	.428	.086	.430	.000

$$Y = 15.065 + 0,229X_1 + 0,428X_2 + e$$

Persamaan diatas dapat diartikan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diperoleh nilai konstan sebesar 15,065 dengan koefisien positif. Nilai ini menunjukkan bahwa jika variabel-variabel independen—yaitu Kebersihan (X1) dan pelayanan (X2)—dijaga tetap konstan atau tidak berubah, maka Kepuasan Pelanggan (Y) diperkirakan sebesar 15,065. Koefisien regresi untuk variabel Kebersihan (X1) adalah 0,229, yang menunjukkan bahwa kenaikan satu unit pada variabel Kebersihan—dengan asumsi semua variabel lain tetap konstan—akan meningkatkan nilai Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,229 unit. Sementara itu, koefisien regresi untuk variabel pelayanan (X2) adalah 0,428, yang menunjukkan bahwa kenaikan satu satuan pada variabel Layanan, dengan asumsi semua variabel lainnya tetap konstan, akan meningkatkan nilai Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 0,428 satuan.

3.4 Analisis Koefisien Korelasi

Uji korelasi merupakan metode statistik yang digunakan untuk mengetahui tingkat keeratan atau kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini, analisis korelasi dilakukan menggunakan korelasi Product Moment Pearson dengan rumus bentuk Panjang.

Tabel 2 Hasil Analisis Koefisien Korelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.574 ^a	.329	.315	3.78670

Berdasarkan tabel diatas nilai signifikansi pada korelasi antara kebersihan dan pelayanan 0,000. Dasar pengambilan keputusan adalah jika nilai signifikansi < 0,05 maka kedua variabel berkorelasi. Kedua variabel diatas memiliki signifikansi 0,000 kurang dari taraf signifikansi 0,05. Yang berarti bahwa hubungan antara kebersihan, pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah satu arah, dan ketika kebersihan dan pelayanan meningkat, kepuasan pelanggan juga meningkat. Nilai r atau korelasi Pearson sebesar 0,574 menunjukkan hubungan atau korelasi yang sedang.

3.5 Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (t)

Menurut Ghazali (2020) uji parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen yaitu, terhadap variabel dependen yaitu Pengendalian Internal. Kriteria uji parsial yang dilakukan yaitu Jika thitung > ttabel, sig < 0,05 maka variabel bebas secara individual berpengaruh terhadap variabel terikat (hipotesis diterima).

Tabel 3 Hasil Uji Parsial (t)

Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	T	Sig.
Model	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	15.065	4.117		3.659	.000
Kebersihan	.229	.065	.302	3.504	.001
Pelayanan	.428	.086	.430	4.987	.000

Berdasarkan hasil uji t pada variabel kebersihan diperoleh nilai t hitung (3,504) > t tabel (1,988) dengan nilai sig 0,001 < 0,05 maka disimpulkan kebersihan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Pranynda Kota Prabumulih dan hipotesis diterima. Sementara variabel pelayanan diperoleh t hitung (4,987) > t tabel (1,988) dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05 maka disimpulkan variabel pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Pranynda Kota Prabumulih dan hipotesis diterima

b. Uji Simultan (F)

ji-F adalah uji statistik yang digunakan untuk mengevaluasi pengaruh simultan dari semua variabel bebas terhadap variabel terikat dalam suatu model regresi. Uji ini dilakukan pada tingkat kepercayaan 95% dengan tingkat signifikansi (α) sebesar 0,05 untuk menentukan apakah model regresi yang dibangun mampu menjelaskan hubungan di antara variabel-variabel yang diteliti. Kriteria pengambilan keputusan untuk uji F adalah sebagai berikut: jika nilai F yang dihitung lebih besar dari nilai F tabel dan tingkat signifikansi kurang dari 0,05, maka hipotesis alternatif (H1) diterima dan hipotesis nol

(H0) ditolak

Tabel 4 Hasil Uji Simultan (F)

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	662.290	2	331.145	23.094	.000 ^b
	Residual	1347.875	94	14.339		
	Total	2010.165	96			

Dependent Variable: Kepuasan pelanggan

Predictors: (Constant), Kebersihan, Pelayanan

Berdasarkan Tabel 4.20 diatas dapat dikatakan berpengaruh apabila F hitung > F tabel. Sebaliknya tidak terdapat pengaruh apabila Fhitung < F tabel. Hasil penelitian diatas menunjukan bahwa F hitung > F tabel. Atau 23.094 > 3,09 dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh positif simultan kebersihan dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan pranynda Di Kota Prabumulih.

c. Uji Koefisien Daterminasi (R2)

Bila angka koefisien determinasi dalam model regresi terus menjadi kecil atau semakin dekat dengan nol maka semakin kecil pengaruh variabel bebas terhaap variabel terikat atau R 2 semakin mendekati 100% berarti semakin besar pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 5 Hasil Uji Koefisien Daterminasi (R2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.574 ^a	.329	.315	3.78670

Predictors: (Constant), Kebersihan, Pelayanan

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Nilai adjusted Rsquare sebesar 0,315 artinya, Berdasarkan hasil analisis, variabel Kebersihan (X1) dan Pelayanan (X2) secara bersama-sama menjelaskan 31,5% variasi dalam Kepuasan Pelanggan (Y). Sementara itu, 68,5% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian yang tidak dianalisis dalam studi ini seperti: Mutu produk, harga, waktu, keamanan.

3.6 Pembahasan

a. Pengaruh Kebersihan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hipotesis pertama (H1) menyatakan bahwa kebersihan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan hasil penelitian koefisien regresi X1 (Kebersihan) Sebesar 0,229 artinya apabila variabel kebersihan mengalami kenaikan 1 satuan, maka pelayanan akan meningkat sebesar 0,229 variabel kebersihan (X1) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y), dimana nilai t hitung > t tabel yaitu 3,504 > 1,988 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kebersihan (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Pranynda di Kota Prabumulih.

b. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Hipotesis kedua (H2) menyatakan bahwa pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Berdasarkan hasil penelitian koefisien regresi X2 (Pelayanan) sebesar 0,428 artinya apabila variabel pelayanan mengalami kenaikan 1 satuan, maka pelayanan akan meningkat sebesar 0,428 variabel Pelayanan (X2)

menunjukkan bahwa variabel pelayanan (X2) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y), dimana nilai t hitung $> t$ tabel yaitu $4,987 > 1,988$ dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Pranynda di Kota Prabumulih.

c. Pengaruh Kebersihan dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Pengaruh kebersihan (X1) dan pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) berdasarkan hasil uji F menunjukkan variabel kebersihan dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari nilai F hitung $> F$ tabel yaitu $23,094 > 3,09$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara kebersihan (X1) dan pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada Rumah Makan Pranynda di Kota Prabumulih, sehingga H_3 diterima. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh besarnya kontribusi variabel kebersihan (X1) dan pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) adalah sebesar 31,5%, sedangkan sisanya sebesar 68,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa kebersihan dan pelayanan memiliki peranan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Rumah Makan Pranynda di Kota Prabumulih

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan secara persial variabel kebersihan berpengaruh signifikan serta variabel pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Pranynda. Selain itu kedua variabel secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rumah Makan Pranynda. Kontribusi kebersihan dan pelayanan dalam menjelaskan kepuasan pelanggan sebesar 31,5% sedangkan sisanya 68,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti

5. DAFTAR PUSTAKA

- Bahrin, K., & Putra, A. (2023). Pengaruh kinerja layanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(2), 112–121.
- Ghozali, Imam. 2021. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang. Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Kurnianto, A., & Corlita, D. (2024). Kesadaran kebersihan lingkungan masyarakat. *Jurnal Sosial dan Lingkungan*, 4(1), 1–10.
- Machfoedz, M. (2009). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Yogyakarta: BPFE.
- Santoso, S. (2000). *Buku latihan SPSS statistik parametrik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.