
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN
TERHADAP LOYALITAS PASIEN DI PUSKESMAS PLERET
BANTUL**

Dwi Widiyaningsih¹, Halimah Raharusun²

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Surya Global Yogyakarta

Email: widiya23juni@gmail.com

Abstract

Service quality has a close relationship with customer satisfaction. Thus, health centers are expected to maintain patient satisfaction by further maximizing and optimizing service quality so as to reduce the emergence of patient trust problems. Because, satisfaction is an important factor in knowing how patients are loyal to the health center or not. This study is a quantitative descriptive study using a cross sectional design. The location of this research was at the Pleret Health Center. The population in this study was 9,073. Sampling was done by accidental sampling method. The sample size was determined by the slovin formula and got a total sample of 99 respondents. Data were collected using questionnaires and analyzed using univariate, bivariate and multivariate analysis. The results of this study indicate that the percentage contribution of the influence of the independent variables, namely Service Quality and Customer Satisfaction on the dependent variable, is 59.8%. Furthermore, based on simultaneous hypothesis testing (F test), the results obtained are simultaneously the variables of Service Quality and Customer Satisfaction on Patient Loyalty at the Pleret Health Center with the results $f_{hitung} > f_{tabel}$ 53.984 > 3.940. Partially (t test) Service Quality has a positive and significant effect with a significance result of 0.043 < 0.05, Customer Satisfaction has a positive and significant effect with a significance result of 0.000 < 0.05.

Keyword: *The role of parents; the role of teachers; prevention; smoking behavior.*

PENDAHULUAN

Sesuai PMK (Peraturan Menteri Kesehatan) Nomor 43 Tahun 2019 tentang pusat kesehatan masyarakat, bahwa Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif di wilayah kerjanya (Permenkes R.I., 2019). Untuk mencapai upaya kesehatan, bahwa selayaknya Puskesmas harus meningkatkan, kinerja dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat melalui upaya kesehatan. Peningkatan pelayanan kesehatan meliputi kualitas pelayanan, baik sarana dan prasarana serta peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam

melakukan pelayanan kesehatan (Joke *et all*, 2022).

Kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seseorang atau sekelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja berupa produk atau pelayanan jasa (Lintang & Widiyastuti, 2021).

Standar Kepuasan pasien dipelayanan kesehatan ditetapkan secara nasional oleh Departemen Kesehatan. Menurut Peraturan Kementrian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 tahun 2022 tentang indikator nasional mutu pelayanan kesehatan tempat praktik mandiri dokter dan dokter gigi, klinik, pusat kesehatan masyarakat, rumah sakit, laboratorium kesehatan, dan unit transfusi darah bidang kesehatan untuk kepuasan pasien yaitu diatas 76,61% (Permenkes R.I., 2022).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang kita berikan dan kepuasan pasien adalah suatu modal untuk mendapatkan pasien lebih banyak lagi dan untuk mendapatkan pasien yang loyal atau memiliki kesetiaan pada produk/pelayanan di puskesmas (Sari, 2022).

Loyalitas pelanggan secara umum dapat diartikan kesetiaan seseorang atas suatu produk, baik barang atau jasa tertentu yang ditunjukkan dengan adanya perilaku pembelian (Griffin, 2012 yang disitasi oleh Azizah, 2022).

Puskesmas Pleret merupakan salah satu Puskesmas yang ada di Kecamatan Pleret Kabupaten Bantul. Menurut data di puskesmas Pleret tahun 2023 terdapat jumlah kunjungan pasien yaitu pada bulan Maret 6.117 orang, bulan April 6.205 orang, bulan Mei 6.919 orang, bulan Juni 6.064 orang, bulan Juli 7.833 orang, dan bulan Agustus 8.862 orang. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat fluktuasi atau naik turunnya angka kunjungan pasien selama 6 bulan terakhir di Puskesmas Pleret (Profil Puskesmas Pleret, 2022).

Berdasarkan data sekunder yang didapatkan dari media *website* survei kepuasan masyarakat (SKM) Bantul, menunjukkan hasil bahwa terjadi penurunan angka SKM ter hadap 2 unsur yaitu unsur sarana dan prasarana dan unsur perilaku pelaksana. Dimana hasil pada tahun 2022 angka unsur sarana dan prasarana yaitu 3.8 menurun menjadi 3.0 pada tahun 2023 dan pada unsur perilaku pelaksana juga terjadi penurunan yaitu dari angka 3.3 menjadi 3.1 pada tahun 2022 dan 2023.

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti di Instalasi Rawat Jalan Puskesmas Pleret Bantul Yogyakarta dengan melakukan wawancara pada 6 pasien rawat jalan, peneliti menemukan beberapa masalah dimana 4 pasien mengatakan bahwa peralatan kesehatan yang ada di puskesmas kurang memadai, fasilitas kamar mandi terlalu kecil, Dokter kadang terlambat datang dan petugas kadang terkesan cuek. Dari 6 pasien tersebut, mayoritas pasien berkunjung ke puskesmas sebanyak 1 bulan sekali dan meskipun pasien tersebut terdapat keluhan tetap pasien tersebut masih berkunjung kembali ke Puskesmas Pleret dikarenakan jarak lokasi yang dekat dengan rumah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pasien rawat jalan di Puskesmas Pleret Bantul tahun 2023.

LANDASAN TEORI

Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi kualitas jasa atau kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Alim et al., 2019).

Menurut Parasuraman dkk., (1998) yang disitasi oleh Lupiyoadi (2014) terdapat lima dimensi pokok kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Berwujud (*Tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. Empati (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka.
3. Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Reliabilitas, yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
5. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pasien merupakan tingkat suatu perasaan suka dan tidak suka dalam pelayanan yang diberikan, maka dari itu perilaku konsumen dapat diartikan juga sebagai model perilaku pembeli (Walukow et al., 2019).

Menurut Kotler dan Armstrong (2017) yang disitasi oleh Putri et al., (2023) mengatakan Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan hasil atau kinerja yang diharapkan dengan yang sebenarnya.

Menurut Irawan (2003) yang disitasi oleh Fitroni (2020) terdapat lima faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan, sebagai berikut:

1. Kualitas produk
2. Kualitas pelayanan
3. Faktor Emosional
4. Harga
5. Biaya dan kemudahan

Loyalitas

Loyalitas pelanggan secara umum dapat diartikan kesetiaan seseorang atas suatu produk, baik barang atau jasa tertentu yang ditunjukkan dengan adanya perilaku pembelian (Griffin, 2012 yang disitasi oleh Azizah, 2022).

Menurut Kotler (2010) yang disitasi oleh Syur'an, Nurdhalisa Oktaria (2020) mengatakan bahwa loyalitas konsumen adalah suatu ukuran keterkaitan seorang pelanggan pada sebuah merek. Sikap loyalitas ini memungkinkan

konsumen untuk melakukan pembelian berulang terhadap produk atau jasa yang sama pada tempat yang sama.

Dimensi dari loyalitas konsumen atau pasien menurut Kotler dan Keller (2006) yang disitasi oleh Nirwana (2020), yaitu:

1. *Repeat Purchase* (kesetiaan terhadap pembelian produk).
2. *Retention* (ketahanan terhadap pengaruh yang negatif mengenai perusahaan).
3. *Referalls* (merefereasikan secara total esistensi perusahaan).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah kunjungan pasien lama rawat jalan pada bulan september tahun 2023 yaitu 9.073. Sampel dilakukan dengan metode *accidental sampling*. Besar sampel ditentukan dengan rumus slovin dan mendapat total sampel yaitu 99 responden.

HASIL PENELITIAN

Analisis Univariat

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden	Frekuensi	Persentase(%)
Jenis Kelamin		
Laki-laki	33	33,3
Perempuan	66	66,7
Jumlah	99	100,0
Usia		
12-18	22	22,22
19-25	15	15,15
26-32	14	14,14
33-39	17	17,17
40-46	12	12,12
47-53	8	8,08
54-60	9	9,09
61-67	2	2,02
Jumlah	99	100,0
Pendidikan Terakhir		
SD	17	17,2
SLTP	21	21,2
SLTA	47	47,5
Sarjana	14	14,1
Jumlah	99	100,0
Pekerjaan		
Pegawai Negeri	1	1,0
Buruh	16	16,2
Pelajar/Mahasiswa	27	27,3
IRT	31	31,3
Lainnya	24	24,2
Jumlah	99	100,0

Sebagian besar responden dalam penelitian ini berjenis kelamin perempuan yaitu 66 (66,7%) responden, responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 33 (33,3%) responden. Sebagian besar responden berusia 12-18 tahun yakni

sebanyak 22,22% responden. Pendidikan terakhir responden sebagian besar SLTA sebesar 47,5% responden dan untuk pekerjaan paling banyak ialah IRT sebesar 31,3%.

Tabel 2. Karakteristik Variabel Kualitas Pelayanan

Dimensi	Item	Mean
Bukti Fisik	X1.1	4,30
	X1.2	4,18
	X1.3	4,23
Rata-rata Indikator Bukti Fisik		4,24
Empati	X1.4	4,32
	X1.5	4,38
	X1.6	4,39
Rata-rata Indikator Empati		4,36
Daya Tanggap	X1.7	4,12
	X1.8	4,15
	X1.9	4,20
Rata-rata Indikator Daya Tanggap		4,16
Kehandalan	X1.10	4,24
	X1.11	4,26
	X1.12	4,26
Rata-rata Indikator Kehandalan		4,25
Jaminan	X1.13	4,21
	X1.14	4,51
	X1.14	4,27
Rata-rata Indikator Jaminan		4,33
Rata-rata Variabel X1		4,27

Berdasarkan tabel diatas dapat deskripsikan bahwa dari 99 responden, rata-rata variabel kualitas pelayanan (X_1) memberikan penilaian sebesar 4,27. Dengan demikian, menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap variabel kualitas pelayanan pada dimensi bukti fisik memilik rata-rata sebesar 4,24, persepsi responden terhadap variabel kualitas pelayanan pada dimensi empati memilik rata-rata sebesar 4,36, persepsi responden terhadap variabel kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap memilik rata-rata sebesar 4,16, persepsi responden terhadap variabel kualitas pelayanan pada dimensi kehandalan memilik rata-rata sebesar 4,25 dan persepsi responden terhadap variabel kualitas pelayanan pada dimensi jaminan memilik rata-rata sebesar 4,33.

Tabel 3. Karakteristik Variabel Kepuasan Pelanggan

Dimensi	Item	Mean
Kinerja	X2.1	4,26
	X2.2	4,13
	X2.3	4,39
	X2.4	4,36
	X2.5	4,29
	X2.6	4,37
	X2.7	4,28
Rata-rata Indikator Kinerja		4,30
Harapan	X2.8	4,16
	X2.9	4,02
	X2.10	4,12

	X2.11	4,22
	X2.12	4,29
	X2.13	4,27
	X2.14	4,17
	X2.15	4,39
	Rata-rata Indikator Empati	4,21
	Rata-rata Variabel X2	4,25

Berdasarkan tabel diatas dapat deskripsikan bahwa dari 99 responden, rata-rata variabel Kepuasan Pelanggan (X_2) memberikan penilaian sebesar 4,25. Dengan demikian, menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap variabel kepuasan pelanggan pada dimensi kinerja memiliki rata-rata sebesar 4,30 dan persepsi responden terhadap variabel kepuasan pelanggan pada dimensi harapan memiliki rata-rata sebesar 4,24.

Tabel 4. Karakteristik Variabel Loyalitas

Dimensi	Item	Mean
Melakukan pembelian berulang secara teratur	Y.1	4,25
	Y.2	4,22
	Rata-rata Indikator	4,24
Membeli antara lini produk lain dan jasa	Y.3	4,18
	Rata-rata Indikator	4,18
Mereferensikan kepada orang lain	Y.4	4,11
	Y.5	4,13
	Y.6	3,97
	Rata-rata Indikator	4,07
Menunjukkan kekebalan tarikan dari pesaing	Y.7	4,12
	Y.8	4,05
	Rata-rata Indikator	4,09
	Rata-rata Variabel Y	4,15

Berdasarkan tabel diatas dapat deskripsikan bahwa dari 99 responden, rata-rata variabel loyalitas pasien (Y) memberikan penilaian sebesar 4,15. Dengan demikian, menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap variabel loyalitas pada dimensi melakukan pembelian berulang secara teratur memiliki rata-rata sebesar 4,24, persepsi responden terhadap variabel loyalitas pada dimensi membeli antara lini produk lain dan jasa memiliki rata-rata sebesar 4,18, persepsi responden terhadap variabel loyalitas pada dimensi mereferensikan kepada orang lain memiliki rata-rata sebesar 4,07 dan persepsi responden terhadap variabel loyalitas pada dimensi menunjukkan kekebalan tarikan dari pesaing memiliki rata-rata sebesar 4,09.

Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil perhitungan Regresi Linier Berganda disajikan pada tabel 5 dibawah ini:

Tabel 5. Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std Error	Beta		
(Constant)	4,483	2,2821		1,589	,115
1					
Kualitas Pelayanan	,144	,070	,236	2,049	,043
Kepuasan Pelanggan	,304	,067	,526	4,565	,000

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda yang telah dilakukan, maka dalam penelitian ini didapat model fungsi regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

$$= 4,483 + 0,144X_1 + 0,304X_2$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat dilakukan analisis mengenai besarnya masing-masing pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yaitu :

1. Nilai koefisien konstanta (α) sebesar 4,483 menunjukkan bahwa jika variabel independen yang terdiri dari Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan adalah 0 (nol), maka nilai Loyalitas Pasien adalah 4,483.
2. Nilai koefisien Kualitas Pelayanan sebesar 0,144 dapat diartikan bahwa bila Kualitas Pelayanan baik atau terpenuhi, maka Loyalitas Pasien akan mengalami kenaikan sebesar 14,4% dengan asumsi variabel independen lain dianggap tetap.
3. Nilai koefisien Kepuasan Pelanggan sebesar 0,304 dapat diartikan bahwa apabila Kepuasan Pelanggan meningkat, maka Kepuasan Pelanggan akan mengalami kenaikan sebesar 30,4% dengan asumsi variabel independen lain dianggap tetap.

Analisis Koefisien Regresi Secara Parsial

Pengujian ini menggunakan tingkat signifikansi 5%.

1. Hasil analisis hipotesis pertama menunjukkan bahwa p *value*/Sig. sebesar 0,043 < 5%, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya secara individual variabel X_1 (Kualitas Pelayanan) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y (Loyalitas).
2. Hasil analisis hipotesis kedua menunjukkan bahwa p *value*/Sig. sebesar 0,000 < 5%, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya secara individual variabel X_2 (Kepuasan Pelanggan) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Y (Loyalitas).

Analisis Koefisien Regresi Secara Simultan

Tabel 6. Hasil Uji F

Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	619,242	2	309,621	53,984	,000 ^b
Residual	550,597	96	5,735		
Total	1169,838	98			

Berdasarkan tabel 6 diketahui nilai F hitung sebesar 53,984, nilai α 5%, F tabel (96) 3,940. Dimana, Nilai Sig. 0,000 < 0,05 dan nilai F hitung 53,984 > nilai F tabel 3,940 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, secara simultan variabel independen mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Variabel Dominan

Berdasarkan tabel 6 didapatkan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pelanggan (X_2) merupakan variabel dominan yang berpengaruh terhadap Loyalitas Pasien (Y) di Puskesmas Pleret Bantul apabila dibandingkan dengan variabel Kualitas Pelayanan (X_1), yang dapat dilihat dari nilai t hitung paling besar dan nilai Sig. yang paling kecil.

Analisis Koefisien Determinasi**Tabel 7. Analisis Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std Error of the Estimate
1	,728 ^a	,529	,520	2,395

Berdasarkan tabel di atas diperoleh hasil yang diuraikan sebagai berikut:

1. Nilai R pada tabel 7 adalah 0,728 yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat dimana variabel Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kepuasan Pelanggan (X_2) mempengaruhi Loyalitas (Y) sebesar 72,8%.
2. Nilai R *Square* menunjukkan bahwa variabel Loyalitas (Y) dipengaruhi Kualitas Pelayanan (X_1) dan Kepuasan Pelanggan (X_2) sebesar 52,9% dan sisanya 47,1% dipengaruhi oleh variabel lain.

KESIMPULAN

1. Variabel X1 yaitu Kualitas Pelayanan secara parsial atau individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Pleret Bantul. Hal ini berarti bahwa jika Puskesmas Pleret lebih meningkatkan lagi Kualitas Pelayanan maka akan lebih banyak meningkatkan jumlah kunjungan pasien ke Puskesmas Pleret Bantul.
2. Variabel X2 yaitu Kepuasan Pelanggan secara parsial atau individu berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Pleret Bantul. Hal ini berarti bahwa jika Puskesmas Pleret meningkatkan Kepuasan Pelanggan lagi maka akan banyak meningkatkan jumlah kunjungan pasien ke Puskesmas Pleret Bantul.
3. Variabel X1 yaitu Kualitas Pelayanan dan X2 yaitu Kepuasan Pelanggan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Pleret Bantul. Hal ini berarti bahwa jika Puskesmas Pleret lebih meningkatkan lagi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan maka akan meningkatkan jumlah kunjungan pasien ke Puskesmas Pleret Bantul.
4. Variabel X1 yaitu Kualitas Pelayanan dan X2 yaitu Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas pasien sebesar 59,8% sedangkan sisanya 40,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

REFERENSI

- Azizah, S. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pasien Pada Klinik Praktek Dokter Gigi Dewi Sartika Di Kabupaten Gowa.
- Joke Ratna Christina, Apriana H. J. Fanggidae, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Publik Terhadap Kepuasan Dalam Rangka Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Puskesmas Weekarou Kabupaten Sumba Barat. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(5), 6731–6749.

- Kemnterian Kesehatan RI. (2019). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat*. Indonesia. Diambil dari [https://peraturan.bpk.go.id/Download/129900/Permenkes Nomor 43 Tahun 2019.pdf](https://peraturan.bpk.go.id/Download/129900/Permenkes%20Nomor%2043%20Tahun%202019.pdf)
- Kemnterian Kesehatan RI. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2022 Tentang Indikator Nasional Mutu Pelayanan Kesehatan Tempat Praktik Mandiri Dokter Dan Dokter Gigi, Klinik, Pusat Kesehatan Masyarakat, Rumah Sakit, Laboratorium Kesehatan, Dan Unit Transfu*. Indonesia. Diambil dari [https://peraturan.bpk.go.id/Download/ 301570/Permenkes Nomor 30 Tahun 2022.pdf](https://peraturan.bpk.go.id/Download/301570/Permenkes%20Nomor%2030%20Tahun%202022.pdf)
- Lintang, D., & Widiyastuti, T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepuasan terhadap Loyalitas Pasien (Studi Kasus pada Pasien Rawat Jalan di UPT Wonotirto). *Jurnal Penataran*, 6(1), 93–100.
- Mufrizal, M. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Citra Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur*. Tesis.
- Nursalam. (2013). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. (Edisi 3). Jakarta: Penerbit Salemba Medika.
- Pemkab Bantul. (2022). *Profil Puskesmas Pleret Tahun 2022. UPTD PUSKESMAS PLERET - Demografi*. Diambil dari bantulkab.go.id
- Sari, D. P. (2022). *Pengaruh Sarana Dan Prasarana, Serta Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Dampaknya Pada Loyalitas Pasien Di UPT Puskesmas Cipamokolan Kota Bandung*.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.