

PENGARUH PELAYANAN DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RS PRIMA PEKANBARU.

MHD.SULEMAN HSB,S.E.,M.M,^{1*}, SYIVA SEPTWO PUTRI²

¹Institut Teknologi dan Bisnis Master, Indonesia *hsb.suleman@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan komunikasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit peima pekanbaru.Sampel dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan rumah sakit prima pekanbaru yang berjumlah 100 orang. Sedangkan variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah pelayanan,komunikasi dan kepuasan pasien.Analisis data menggunakan metode regresi linear berganda dengan menggunkan uji validitas ,uji reliabilitas,uji normalitas,uji t,uji f dan uji R2.Pengujian tersebut dilakukan guna mengetahui hubungan antara variabel bebas (independen variabel) dengan variabel terikat (dependent variabel).

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pelayanan dan komunikasi secara serentak berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai korelasi $R = 0,384$ yang menunjukan adanya hubungan yang erat antara pelayanan dan komunikasi dengan kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit prima.Sedangkan Adjusted R square didapat 0.130 yang berarti pelayanan dan komunikasi memiliki kontribusi sumbangan sebesar sebesar 13% terhadap kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit prima pekanbaru.Secara simultan variabel pelayanan dan komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit prima pekanbaru dengan nilai F hitung 8,401 > 3,94.Secara parsial diperoleh variabel pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit prima pekanbaru dengan nilai t hitung 2,423 > t tabel 1,985 dan variabel komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit prima pekanbaru dengan nilai t hitung 2,158 < t tabel 1,985 persamaan regresi linear berganda sebagai berikut : $Y = 8,456 + 0,117 X1 + 0,154 X2$.

ARTICLE HISTORY

Diterima 06 januari 2022

Direvisi 15 Februari 2022

Diterima 20 Mei 2022

KATA KUNCI

Pelayanan,komunikasi,kepuasan pasien

Pendahuluan

Pelayanan Kesehatan yang ada dirumah sakit dinyatakan berhasil tidak hanya pada kelengkap fasilitas yang diunggulkan, melainkan juga komunikasi dan layanan sumber daya manusia merupakan elemen yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan yang dihasilkan dan dipersepsikan pasien. Bila elemen tersebut diabaikan maka dalam waktu yang tidak lama, rumah sakit akan kehilangan banyak pasien dan dijahui oleh calon pasien.Pasien akan beralih ke rumah sakit lainnya yang memenuhi harapan pasien. Hal tersebut dikarenakan pasien merupakan aset yang sangat berharga dalam pengembangan industri rumah sakit.Dalam konsep public relation terhadap pelayanan kepada publik eksternal adalah komunikasi yang berfungsi untuk membangun kephahaman bersama dan sikap saling pengertian diantara kedua belah pihak sehingga muncul kepercayaan pelamggam terhadap instansi atau perusahaan hal ini dilakukan untuk memperluas pasar atau jumlah pelanggan. Memelihara dan meningkatkan loyalitas pelanggan.Dalam memenuhi kebutuhan pelanggan tersebut, pelayanan prima menjadi utama dalam pelayanan dirumah sakit,Pelayanan prima rumah sakit akan tercapai jika setiap seluruh SDM rumah sakit mempunyai keterampilan khusus, diantaranya memahami produk secara mendalam ,berpenampilan menarik, bersikap ramah yang paling penting berkomunikasi secara efektif dan mampu menghadapi keluhan pasien secara profesional.

Srategi pelayanan bahwa setiap rumah sakit harus melakukan pendekatan mutu yang berorientasi pada kepuasan pasein ,rumah sakit tetap tetap eksis ditengah pertumbuhan industri pelayanan kesehatan yang semakin kuat. Upaya rumah sakit untuk tetap bertahan dan berkembang adalah meningkatkan pelayana komunikasi kepada pasien. Hal tersebut karena pasien merupakan sumber pendapatan yang ditunggu oleh rumah sakit baik secara langsung maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan. Tanpa pasien, rumah sakit tidak dapat bertahan dan berkembang mengingat besarnya biaya operasional rumah sakit yang tinggi. Rumah sakit melakukan berbagai cara demi meningkatkan kunjungan pasien, sehingga rumah sakit harus mampu menampilkan dan memberikan pelayanan kesehatan sehingga dari dampak yang muncul akan menimbulkan sebuah loyalitas pada pasien sehingga pasien datang kembali memanfaatkan jasa rumah sakit tersebut.

·CORRESPONDING AUTHOR. Email: hsb.suleman@gmail.com

ISSN xxxxx (print/ISSN) xxxxx (online ISSN)

© 2022

<http://www.maen.akademimanajemen.or.id>

Pelayanan yang dimaksud semua upaya yang dilakukan karyawan untuk memenuhi keinginan pelanggannya dengan jasa yang akan diberikan. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien. persepsi pasien tentang pelayanan yang diterima (memuaskan atau mengecewakan juga termasuk lamanya waktu pelayanan dan juga dalam menyampaikan informasi atau pesan). sebagai sarana atau alat komunikasi yang berarti penyampaian pesan yang dapat dimengerti oleh sumber pemberi pesan kepada penerima pesan sehingga terjadi pemahaman atas pesan disampaikan sehingga pelanggan akan merasa puas. kepuasan dimulai dari penerimaan terhadap pasien dari pertama kali datang sampai pasien meninggalkan rumah sakit. pelayanan dibentuk berdasarkan 5 prinsip service quality yaitu kecepatan, keramahan, kenyamanan pelanggan. keunggulan layanan tersebut tidak akan terwujud jika ada salah satu prinsip pelayanan ada yang dianggap lemah. Ketidakpuasan pasien diartikan sama dengan keluhan terhadap rumah sakit, berikut pelayanan yang dapat dilakukan

Pasien mengharapkan interaksi yang baik, sopan, ramah, nyaman, dengan tenaga kesehatan, sehingga kompetensi, kualifikasi serta kepribadian yang baik dari pelayanan kesehatan. bentuk layanan memberikan dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan dalam jangka waktu yang lama. ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan meminimumkan kepuasan pasien yang menurutnya kurang menyenangkan.

Kepuasan pasien merupakan orientasi pemasaran yang semakin penting untuk dilaksanakan, hal ini dimaksud untuk memelihara agar konsumen mau menumbuhkan kepercayaan untuk menggunakan layanan jasa tersebut, dengan demikian kepuasan konsumen merupakan landasan utama untuk dapat tumbuh dan berkembang pada era persaingan yang semakin keras. kepuasan adalah kesimpulan dari pemakain antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau layanan yang diberikan RUMAH SAKIT PRIMA PEKANBARU merupakan sebuah rumah sakit yang berdiri pada tahun 2016 bertempat di jalan Bima No.1 pekanbaru.

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Pasien Rawat Jalan Rumah sakit Prima Pekanbaru Tahun 2018-2022

Tahun	Jumlah Pasien
2018	13.179 Orang
2019	103.883 Orang
2020	109.084 Orang
2021	132.401 Orang
2022	162.667 Orang

Sumber: Rumah Sakit Prima Pekanbaru

Berdasarkan pada observasi awal peneliti melihat beberapa masalah yang terjadi dirumah sakit prima pekanbaru. peneliti menemukan banyak keluhan keluhan pasien mengenai pelayanan komunikasi dirumah sakit ini seperti:

1. Dalam memberikan pelayanan masih kurang ramah dari perawat kepada pasien, seperti berkomunikasi atau kurang baiknya tata bicara penyampaian informasi kepada pasien.
2. Adanya miskomunikasi antara perawat dengan pendaftaran sehingga membuat pasien menjadi bingung mau mendaftar.
3. Ketidaksabaran pasien terhadap antrian berobat karena lama dipanggil
4. Alat alat medis yang sering rusak dan memakan waktu yang lama memperbaikinya membuat pasien dirujuk kerumah sakit lain untuk diperiksa.

Saat ini permasalahan yang dihadapi oleh banyak rumah sakit adalah apa dan bagaimana pihak

rumah sakit dapat memberikan kepuasan bagi pasien sehingga membuat pasien puas dan loyal.

Kini seiringan dengan kemajuan teknologi Rumah Sakit Prima Pekanbaru terus menunjukan eksistensinya di bidang kesehatan dengan merubah paradigma lama menjadi paradigma baru. Hal ini terlihat dari perubahan baik dalam tenaga medis maupun saran dan prasarana lain yang menunjang untuk perbaikan kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis berencana untuk meneliti tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan kesehatan terhadap pelayanan komunikasi rumah sakit dalam sebuah skripsi dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Komunikasi Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Prima Pekanbaru”**.

Dukungan teoritis

Pelayanan

Kotler (2016) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2016), terdapat faktor yang mempengaruhi sebuah layanan adalah *expected service* (layanan yang diharapkan dan *perceived service* (layanan yang diterima). jika layanan yang diterima sesuai bahkan dapat memenuhi apa yang diharapkan maka jasa dikatakan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan sifatnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Komunikasi

Menurut b. Carl I. Hovland Komunikasi adalah proses yang memungkinkan seseorang dengan menyampaikan rangsangan untuk mengubah perilaku orang lain.

Menurut C Pearson & Paul E Melson Komunikasi adalah suatu proses yang memahami dan berbagai makna.

Menurut James A. F Stoner Komunikasi adalah suatu proses pada seseorang yang berusaha untuk memberikan pengertian dan informasi dengan cara menyampaikan pesan kepada orang lain.

Kepuasan Pasien

Nursalam (2011), Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang bersal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dan suatu produk dengan harapannya.

Tjiptono (2015) “Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan harapannya”. jadi menurut beberapa defenisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah suatu hasil dari perbandingan antara harapan dan kinerja yang didapat, oleh karena itu perlu dilakukan penelitian untuk menentukan harapan konsumen agar perusahaan bisa memenuhi harapan tersebut.

Metode penelitian

Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif (*quantitative methods*). Misbahuddin dan Hasan (2013) menyatakan bahwa analisis kuantitatif adalah analisis yang bersifat kuantitatif (angka) seperti model statistik, model matematika dan ekonometrik. Populasi dan Sampel

Penelitian

Populasi Penelitian

Sugiyono (2018) mengartikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat jalan dirumah sakit primapekanbaru dengan jumlah populasi 162.667 pasien periode tahun 2022.

Sampel Penelitian

Menurut Wijaya (2013) berpendapat bahwa sampel merupakan bagian dari populasi yang

diambil atau ditentukan berdasarkan karakteristik dan teknik tertentu. Penentuan ukuran suatu sampel dari suatu sampel dari suatu populasi ada beberapa macam itu tergantung pada populasi yang diketahui jumlahnya dan populasinya yang tidak diketahui jumlahnya (terlalu besar). Sugiyono (2018) mengemukakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasinya tersebut.

Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 pasien rawat jalan rumah sakit prima pekanbaru. Jumlah sampel diambil berdasarkan rumus Slovin.

Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari para responden. Data primer merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh peneliti dalam melakukan penelitiannya. Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari jawaban para responden terhadap berbagai pertanyaan yang telah diajukan pada kuesioner yang disebar kepada para responden.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah penelitian lapangan (field research) yang akan dilakukan dengan langsung terjun lapangan terhadap objek penelitian dalam hal untuk memperoleh dan mengumpulkan data. Dalam mengumpulkan data yang berkaitan dengan objek kajian penelitian ini dilakukan dengan menggunakan instrumen berupa angket/ kuesioner.

Hasil

Gambaran Umum Perusahaan

Rumah Sakit Prima adalah lembaga pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan dan gawat darurat yang pelayanannya disediakan oleh dokter, perawat dan tenaga ahli kesehatan lainnya. Rumah Sakit Prima berdiri pada tahun 2016.

Rumah Sakit Prima beralamat di Jl. Bima No.1, Delima, Kec Tampan, Kota Pekanbaru.

Analisis Hasil Penelitian

Penelitian ini mengangkat permasalahan mengenai pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS Prima Pekanbaru. Responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 10 orang pasien rawat jalan Rumah Sakit Prima Pekanbaru, kuisisioner yang disebarkan adalah sebanyak 10 eksemplar. Para responden yang telah melakukan pengisian kuisisioner kemudian akan diidentifikasi berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir dan masa kerja. Identifikasi ini dilakukan untuk mengetahui karakteristik secara umum para responden pasien pada Rumah Sakit Prima Pekanbaru.

Karakteristik Responden

Berdasarkan indentifikasi menurut jenis kelamin akan dilihat jumlah distribusi karyawan laki laki dan perempuan, yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 5.1 dibawah ini:

Tabel 5.1 Jenis Kelamin Responden

Kategori	Jumlah	Persentase(%)
Laki-Laki	45	45%
Perempuan	55	55%
Jumlah	100	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel 5.1 dapat dilihat jumlah responden laki laki sebanyak 45 orang (45%) lebih sedikit dari pada responden perempuan yaitu sebanyak 55 orang (55%). Hal ini menunjukkan bahwa Pasien Rumah Sakit Prima Pekanbaru lebih didominasi oleh pasien perempuan.

Berdasarkan indentifikasi menurut umur akan dilihat usia para responden pasien Rumah Sakit Prima Pekanbaru. Dalam melakukan indentifikasi menurut umur, dapat dibuat klarifikasi seperti pada tabel 5.2 berikut ini:

Tabel 5.2 Umur Responden

Kategori	Jumlah	Persentase(%)
21-30 Tahun	11	11%

CORRESPONDING AUTHOR. Email: hsb.suleman@gmail.com

ISSN xxxxx (print/ISSN) xxxxx (online ISSN)

© 2022

<http://www.maen.akademimanajemen.or.id>

31-40 Tahun	6	6%
41-50 Tahun	30	30%
> 50 Tahun	53	53%
Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer,2022

Berdasarkan tabel 5.2 dapat dilihat sebagian besar pasien Rumah sakit Prima Pekanbaru berumur 21 sampai 30 tahun sebanyak orang. Hal ini dapat menunjukkan bahwa sebagian besar pasien rumah sakit prima pekanbaru masih berumur produktif dalam melakukan berobat. Berdasarkan identifikasi menurut pendidikan akan dilihat dari jumlah distribusi responden menurut jejang pendidikannya, yang hasilnya dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut ini:

Tabel 5.3 Pendidikan Responden

Kategori	Jumlah	Persentase(%)
SMA/SMK	80	80%
Diploma 3	10	10%
Strata 1	10	10%
jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer,2022

Dari tabel 5.3 dapat dilihat bahwa pendidikan sebagian besar pasien rumah sakit prima pekanbaru sebanyak orang. Ini dapat menunjukkan bahwa pasien rumah sakit prima memiliki pendidikan yang baik.

Berdasarkan identifikasi menurut masa bekerja akan dilihat dari berapa lama responden pasien rumah sakit prima pekanbaru dapat dibuat klarifikasi seperti pada tabel 5.4 berikut ini:

Tabel 5.4 Masa Bekerja Responden

Kategori	Jumlah	Persentase
<1 Tahun	6	6%
1-5 Tahun	7	7%
6-10 Tahun	25	25%
> 10 Tahun	62	62%
Jumlah	100	100%

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer,2022

Dari tabel 5.4 dapat dilihat sebagian besar pasien rumah sakit prima pekanbaru yang bekerja memiliki masa kerja 6-10 tahun yaitu sebanyak orang. Hal ini menunjukkan bahwa pasien rumah sakit prima memiliki pengalaman kerja yang baik.

Komunikasi

Tanggapan responden sebanyak 8 orang (8%) berada pada kategori sangat setuju, 92 orang (92%) berada pada kategori setuju, kategori cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada jawaban responden. Adapun nilai rata-rata adalah. Hal ini menunjukkan bahwa Rumah sakit prima selalu memberikan klaritas atau berkomunikasi dengan jelas terhadap pasien rawat jalan adalah setuju.

Kepuasan Pasien

Tanggapan responden sebanyak 15 orang (15%) berada pada kategori sangat setuju, 85 orang (85%) berada pada kategori setuju, kategori cukup setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada jawaban responden. Adapun nilai rata-rata adalah. Hal ini menunjukkan bahwa Rumah Sakit Prima Selalu Memberikan Pelayanan yang baik dan merasakan perasaan kepuasan kepada pasien rawat jalan adalah setuju.

Hasil Analisis

Melihat uraian dan penjelasan mengenai pengaruh pelayanan dan komunikasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit prima pekanbaru, maka terlihat adanya pengaruh pelayanan dan komunikasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit prima pekanbaru. Untuk lebih jelasnya tentang pengaruh pelayanan dan komunikasi terhadap kepuasan

pasien rawat jalan dirumah sakit prima pekanbaru maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan data hasil kuisioner,sehingga analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear berganda dengan menggunakan uji validitas,uji reliabilitas,uji normalitas,uji heteroskedasitas,uji multikonearitas,uji t,uji f dan uji analisis determinasi (R²).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penilitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh pelayanan dan komunikasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit prima pekanbaru,maka berikut ini penulis menganbil kesimpulan yaitu:

1. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit prima pekanbaru dengan nilai t hitung 2,423 > t tabel 1,985 . Variabel komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit prima pekanbaru dengan nilai t hitung 2,158 > t tabel 1,985 .
2. Hasil uji F menunjukkan bahwa pelayanan dan komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit prima pekanbaru dengan nilai F hitung 8,401 > F tabel 3,94.
3. Nilai adjusted r square (analisis determinasi) sebesar 0,130. Hal ini berarti pelayanan dan komunikasi memberikan sumbangan pengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit prima pekanbaru sebesar 13% sedangkan sisanya sebesar (100% - 13%) = 87% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel dalam penelitian ini.

Saran

Untuk meningkatkan pengaruh pelayanan dan komunikasi terhadap kepuasan pasien rawat jalan dirumah sakit prima pekanbaru agar lebih maksimal,disini penulis menyampaikan beberapa saran yaitu:

1. Diharapkan karyawan meningkatkan kualitas pelayanannya sesuai dengan arahan yang diberikan manajemen agar kinerja yang diinginkan oleh rumah sakit prima pekanbaru dapat tercapai dengan maksimal.
2. Diharapkan karyawan meningkatkan berkomunikasi yang baik sesuai dengan aturan agar kinerja rumah sakit prima pekanbaru tercapai.
3. Diharapkan inisiatif yang dimiliki karyawan dapat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan agar kinerja rumah sakit prima pekanbaru dapat selalu meningkat.
4. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat diluar variabel dalam penelitian ini agar dapat menambah wawasan mengenai variabel lainnya.

Referensi

- Armaizon.2015.Pengaruh layanan komunikasi terhadap kepuasan pasien pada Raumah sakit Dr.ACHMAD MOCHTAR BUKITTINGGI.
- Hendrysimamora.2014,Sumbedayamanusiaadalahpendayagunaan,pengembangan,penilaian,p emberian balas jasa dan pengelolaan individu anggota kelompok,Jakarta.
- Wilsonbangun.2012,Sumber daya manusia terhadap pengandaan,pengembangan,pemberian kompensasi,pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi,Erlangga,Jakarta.
- Danang sunyoto.2012,Sumber daya manusia setinggi tingginya,hubungan kerja yang serasi antara para karyawan dan penyatu paduan sumber daya manusia secara efektif,Jakarta
- Moison,Walter Dan White dalam Haryati,2015.Kepuasan pasien dipengaruhi beberapa factor,Jakarta.
- Suardi.2010.Indikator indikator kepuasan pasien,Yogyakarta.
- FandyTjiptono.2012,Kualitas pelayanan kepada konsumen akan meningkat indeks kepuasan kualitas konsumen,Yogyakarta.
- Misbahuddin dan Hasan.2013,Analisis kuntitatif adalah analisis yang bersifat angka,Bumi aksara,Jakarta.
- Sugiyono.2018,Populasi sebagai wilayah generalisasi yang mempunyai kualitas dan

- karakteristik,Alfabet,Bandung.
Wijaya.2013,Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil atau ditentukan,Yogyakarta.
Sugiyono.2016,Teknik pengambilan sampel,Alfabet,Bandung.
Sugiyono.2018,Uji reliabilitasAlfabet,Bandung.
Ghozali.2014,Uji normalitas,Semarang.
Suharimi Arikunto.2010, Uji regresi linear berganda,Rineka cipta,Jakarta.
Ghozali.2013,Uji t (uji persial),Uji Koefisien Determinasi (R2),Semarang.