

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Ngalau Indah Kota Payakumbuh

Muhammad Shaquel Farhan¹, Ira Meirina Chair²

¹Program Studi Manajemen Perhotelan, Universitas Negeri Padang

e-mail: shaquelfarhan07@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini berjudul Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung di Objek Wisata Ngalau Indah Kota Payakumbuh. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung. Penelitian di latar belakang oleh beberapa masalah tentang fasilitas yang digambarkan oleh pengunjung yang berada di ngalau indah. Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Jenis Sample pada penelitian ini adalah dengan menggunakan Teknik purposive sampling sehingga didapatkan sebanyak 100 sample.

Hasil dari penelitian secara keseluruhan untuk variabel fasilitas menunjukkan kategori baik dengan persentase penilaian sebesar 55% dan untuk variabel kepuasan pengunjung menunjukkan kategori sangat baik dengan persentase penilaian sebesar 70%. Selanjutnya hasil penelitian berdasarkan: (1) indikator bentuk fasilitas menunjukkan kategori baik dengan interpretasi persentase penilaian responden sebesar 33%. (2) Indikator fungsi fasilitas menunjukkan kategori baik dengan interpretasi persentase penilaian responden sebesar 34%. (3) Indikator lokasi fasilitas menunjukkan kategori baik dengan interpretasi penilaian respon persentase penilaian responden sebesar 36%. Dan (4) Indikator mutu fasilitas menunjukkan kategori baik dengan interpretasi persentase penilaian responden sebesar 33%. (5) indikator expectation (harapan) menunjukkan kategori baik dengan interpretasi persentase penilaian responden sebesar 36%. (6) Indikator performance (kinerja) menunjukkan kategori baik dengan interpretasi persentase penilaian responden sebesar 31%. (7) Indikator comparison (perbandingan) menunjukkan kategori sangat baik dengan interpretasi penilaian respon persentase penilaian responden sebesar 78%. Dan (8) Indikator confirmation (konfirmasi) menunjukkan kategori baik dengan interpretasi persentase penilaian responden sebesar 28%. (9) Indikator discrepancy (ketidaksesuaian) menunjukkan kategori cukup dengan interpretasi penilaian respon persentase penilaian responden sebesar 37%.

Kata kunci: Fasilitas, Kepuasan Pengunjung, Wisata

Abstract

This study entitled The Effect of Facilities on Visitor Satisfaction at Ngalau Indah Tourism Object Payakumbuh City. The purpose of this study was to determine the effect of facilities on visitor satisfaction. The research was motivated by several problems regarding the facilities described by visitors who were in Ngalau Indah. The type of research used is descriptive quantitative with a causal associative approach. The type of sample in this study was to use purposive sampling technique so that 100 samples were obtained. The results of the research as a whole for the facility variable show a good category with an assessment percentage of 55% and for the visitor satisfaction variable it shows a very good category with an assessment percentage of 70%. Furthermore, the research results are based on: (1) the form of the facility indicator shows a good category with an interpretation of the percentage of respondents' assessment of 33%. (2) The facility function indicator shows a good category with an interpretation of the percentage of respondents' assessment of 34%. (3) The facility location indicator shows a good category with an interpretation of the response assessment percentage of respondents' assessment of 36%. And (4) the facility quality indicator shows a good category with an interpretation of the percentage of respondents' assessment of 33%.

(5) the expectation indicator shows a good category with an interpretation of the percentage of respondents' assessment of 36%. (6) Performance indicators (performance) show a good category with the interpretation of the percentage of respondents' assessment of 31%. (7) The comparison indicator shows a very good category with an interpretation of the response assessment, the percentage of respondents' assessment is 78%. And (8) the confirmation indicator (confirmation) shows a good category with an interpretation of the percentage of respondents' assessment of 28%. (9) The discrepancy indicator shows a sufficient category with an interpretation of the response assessment, the percentage of respondents' assessment is 37%.

Keywords : Facilities, Visitor Satisfaction, Tourism

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara kepulauan yang terdiri dari gugusan pulau yang dipisahkan oleh lautan. Terbagi menjadi 34 provinsi dan mempunyai potensi serta peluang besar di sektor pariwisata. Peluang tersebut di dukung oleh kondisi - kondisi alamiah seperti letak dan keadaan strategis, lapisan tanah yang subur dan panorama akibat ekologi geologis. Menurut Undang-undang No. 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan menjelaskan bahwa "Objek wisata adalah segala sesuatu yang memiliki keunikan, keindahan, dan nilai yang berupa keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia yang menjadi sarana atau tujuan kunjungan wisatawan" . Salah satu provinsi yang ada di Indonesia yang memiliki banyak tempat wisata ialah Sumatera Barat.

Sumatera Barat memiliki daerah dengan cukup banyak tempat-tempat wisata di masing-masing daerahnya. Seperti Bukittinggi terkenal dengan wisata Jam Gadang dan Panorama, batusangkar yang terkenal dengan salah desa terindah di dunia dan Istana Pagaruyuang, Pariaman terkenal dengan pantai gondorih dan pulau angsa duanya, kota Padang terkenal dengan pantai air manis dan kehidupan wisata malamnya dan banyak daerah lainnya yang memiliki kawasan wisata. Keberagaman tempat wisata yang ada Sumatera Barat membuat para wisatawan untuk berkunjung ke suatu daerah tertentu salah satunya Kota Payakumbuh.

Kota Payakumbuh terletak sangat strategis bila dilihat dari segi jalur transportasi lalu lintas Sumbar - Riau. Kota Payakumbuh memiliki potensi dibidang pariwisata salah satunya Ngalau Indah. Ngalau Indah merupakan salah satu objek wisata alam, dan ngalau indah juga merupakan icon wisata alam di Kota Payakumbuh yang terletak di lereng perbukitan yang berjarak sekitar 4 km dari pusat Kota Payakumbuh atau 31 km dari Bukittinggi. Objek wisata ini merupakan sebuah gua alam dengan beberapa mulut gua sebagai akses masuk dan keluar. Di dalam gua besar ini kita dapat melihat keindahan stalagtit dan stalagmit yang masih terjaga dengan baik.

Kawasan Objek Wisata Ngalau Indah dan pesona Goa Ngalau Indah ini, adanya banyak permasalahan yang seharusnya dapat diatasi seperti kebersihan dari tempat buang air/toilet di sekitar wilayah objek wisata, selain itu kurangnya lampu penerangan didalam goa. Seharusnya kebersihan musholla juga perlu diperhatikan lagi pada objek wisata, hal ini menyebabkan pengunjung merasa tidak nyaman dalam beribadah. permasalahan yang tampak lainnya adalah tidak terawatnya prasarana fasilitas - fasilitas wisata lainnya di kawasan objek tersebut. Menurut Marpaung dalam Ronald & Maria (2020: 55) Fasilitas wisata merupakan sarana yang bertujuan untuk melayani dan mempermudah kegiatan atau aktivitas pengunjung yang dilakukannya untuk mendapat pengalaman rekreasi. Hal yang juga penting yaitu keterbatasan sarana akomodasi seperti restoran, cafe maupun rumah makan disekitar objek wisata. Berdasarkan ulasan dan komentar pengunjung bahwa masih kurangnya perawatan fasilitas di Objek Wisata Ngalau Indah yang membuat kurangnya kepuasan pengunjung dalam mengunjungi Objek Wisata Ngalau Indah. Selanjutnya berdasarkan pengamatan peneliti ditemukan beberapa permasalahan lainnya seperti Pengelola tidak menyediakan alat penerangan untuk memasuki goa, sehingga wisatawan mengalami kesulitan untuk melihat ketika berada di dalam goa. Kurangnya perawatan kebersihan

mushola dan toilet yang menyebabkan wisatawan kurang nyaman dalam menjalankan ibadah. Keterbatasan sarana akomodasi seperti restoran, cafe maupun rumah makan disekitar objek wisata. Adanya keluhan wisatawan yang berkunjung terkait kebersihan objek wisata. Menurut Jiewanto *et al* (2012) mengemukakan bahwa kepuasan adalah respon emosional terhadap pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa tertentu yang dibeli atau pola perilaku berbelanja dan perilaku pembeli, serta pasar secara keseluruhan.

METODE

Jenis penelitian yang diteliti ialah deskriptif dengan data kuantitatif yang dikumpulkan dengan metode survey. Menurut Sugiyono teknik pengumpulan data untuk metode penelitian survey dapat dilakukan dengan wawancara, angket dan observasi. Populasinya ialah wisatawan yang pernah berkunjung dan yang sedang berwisata ke Ngalau Indah Metode dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik non probability sampling dengan purposive sampling, sampel yang digunakan yaitu berjumlah 100 sampel. Teknik pengumpulan data yaitu dengan kuesioner yang tersusun atau angket. Kuesioner yang digunakan berupa pertanyaan terkait dengan indikator dan menggunakan skala likert. Analisis data dengan menggunakan analisis deskriptif dengan mengkategorikan hasil jawaban responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Variabel Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung di Ngalau Indah disusun dengan pernyataan-pernyataan dan beberapa pernyataan yang sudah diuji validitas serta reliabilitasnya. Kemudian kuesioner diberikan kepada 100 responden untuk diberikan jawaban.

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Data Variabel Fasilitas N=100

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase %
Sangat Baik	> 82,92	7	7%
Baik	66,65 ≤ 82,92	55	55%
Cukup	53,35 ≤ 66,65	24	24%
Buruk	30,08 ≤ 53,35	14	14%
Sangat Buruk	< 30,8	0	0%
Jumlah		100	100%

Dapat dilihat bahwa dari 100 responden untuk variabel Fasilitas (X) masuk kedalam kategori baik dengan persentase 55%. Selanjutnya akan diklasifikasikan deskripsi data perindikator, yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. Klasifikasi Skor Indikator Bentuk N=100

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase %
Sangat Baik	> 19,95	22	22%
Baik	16,65 ≤ 19,95	33	33%
Cukup	13,35 ≤ 16,65	22	22%
Buruk	10,05 ≤ 13,35	19	19%
Sangat Buruk	< 10,05	4	4%
Jumlah		100	100%

Dapat dilihat bahwa dari 100 responden untuk variabel Fasilitas indikator Bentuk Fasilitas masuk kedalam kategori Baik dengan persentase 33% namun 23% lainnya pengunjung masih merasakan tidak puas dengan bentuk fasilitas sehingga masih diperlukannya evaluasi atau perbaikan terhadap bentuk fasilitas.

Tabel 3. Klasifikasi Skor Indikator Fungsi N=100

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase %
Sangat Baik	> 19,95	32	32%
Baik	16,65 ≤ 19,95	34	34%
Cukup	13,35 ≤ 16,65	23	23%
Buruk	10,05 ≤ 13,35	7	7%
Sangat Buruk	< 10,05	4	4%
Jumlah		100	100%

Dapat dilihat bahwa dari 100 responden untuk variabel Fasilitas indikator Fungsi Fasilitas masuk kedalam kategori Baik dengan persentase 34% namun 11% lainnya pengunjung masih merasakan tidak puas dengan fungsi fasilitas sehingga masih diperlukannya evaluasi atau perbaikan terhadap fungsi fasilitas.

Tabel 4. Klasifikasi Skor Indikator Lokasi N=100

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase %
Sangat Baik	> 19,95	47	47%
Baik	16,65 ≤ 19,95	36	36%
Cukup	13,35 ≤ 16,65	12	12%
Buruk	10,05 ≤ 13,35	5	5%
Sangat Buruk	< 10,05	0	0%
Jumlah		100	100%

Dapat dilihat bahwa dari 100 responden untuk variabel Fasilitas indikator Lokasi Fasilitas masuk kedalam kategori Baik dengan persentase 36%.

Tabel 5. Klasifikasi Skor Indikator Mutu N=100

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase %
Sangat Baik	> 19,95	24	24%
Baik	16,65 ≤ 19,95	33	33%
Cukup	13,35 ≤ 16,65	20	20%
Buruk	10,05 ≤ 13,35	21	21%
Sangat Buruk	< 10,05	2	2%
Jumlah		100	100%

Dapat dilihat bahwa dari 100 responden untuk variabel Fasilitas indikator Mutu Fasilitas masuk kedalam kategori Baik dengan persentase 33%.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Data Variabel Kepuasan Pengunjung N=100

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase %
Sangat Baik	> 89,92	5	5%
Baik	66,65 ≤ 89,92	70	70%
Cukup	53,35 ≤ 66,65	24	24%
Buruk	30,08 ≤ 53,35	1	1%
Sangat Buruk	<30,08	0	0%
Jumlah			

Dapat dilihat bahwa dari 100 responden untuk variabel Kepuasan Pengunjung (Y) masuk kedalam kategori Baik dengan persentase 70%. Selanjutnya akan diklasifikasikan deskripsi data per indikator

Tabel 7. Klasifikasi Skor Indikator *Expectation* (Harapan) N=100

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase %
Sangat Baik	>16,05	44	44%
Baik	13,35 ≤ 16,05	26	26%
Cukup	10,65 ≤ 13,35	25	25%
Buruk	7,95 ≤ 10,65	4	4%
Sangat Buruk	< 7,95	1	1%
Jumlah		100	100%

Dapat dilihat bahwa dari 100 responden untuk variabel Kepuasan Pengunjung indikator *Expectation* (Harapan) masuk kedalam kategori Baik dengan persentase 26%.

Tabel 8. Klasifikasi Skor Indikator *Performance* (Kinerja) N=100

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase %
Sangat Baik	> 16,05	45	45%
Baik	13,35 ≤ 16,05	31	31%
Cukup	10,65 ≤ 13,35	21	21%
Buruk	7,95 ≤ 10,65	2	2%
Sangat Buruk	< 7,95	1	1%
Jumlah		100%	100%

Dapat dilihat bahwa dari 100 responden untuk variabel Kepuasan Pengunjung indikator *Performance* (Kinerja) masuk kedalam kategori Baik dengan persentase 31%.

Tabel 9. Klasifikasi Skor Indikator *Comparison* (Perbandingan) N=100

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase %
Sangat Baik	> 16,05	78	78%
Baik	13,35 ≤ 16,05	13	13%
Cukup	10,65 ≤ 13,35	9	9%
Buruk	7,95 ≤ 10,65	0	0%
Sangat Buruk	< 7,95	0	0%
Jumlah		100%	100%

Dapat dilihat bahwa dari 100 responden untuk variabel Kepuasan Pengunjung indikator *Comparison* (Perbandingan) masuk kedalam kategori Sangat Baik dengan persentase 78%.

Tabel 10. Klasifikasi Skor Indikator *Confirmation* (Konfirmasi) N=100

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase %
Sangat Baik	> 16,05	20	20%
Baik	13,35 ≤ 16,05	18	18%
Cukup	10,65 ≤ 13,35	28	28%
Buruk	7,95 ≤ 10,65	19	19%
Sangat Buruk	< 7,95	6	6%
Jumlah		100%	100%

Dapat dilihat bahwa dari 100 responden untuk variabel Kepuasan Pengunjung indikator Confirmation (Konfirmasi) masuk kedalam kategori Cukup dengan persentase 28%.

Tabel 11. Klasifikasi Skor Indikator *Discrepancy* (Ketidaksuaian) N=100

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase %
Sangat Baik	> 16,05	39	39%
Baik	13,35 ≤ 16,05	37	37%
Cukup	10,65 ≤ 13,35	18	18%
Buruk	7,95 ≤ 10,65	5	5%
Sangat Buruk	< 7,95	1	1%
Jumlah		100%	100%

Dapat dilihat bahwa dari 100 responden untuk variabel Kepuasan Pengunjung indikator *Discrepancy* (Ketidaksuaian) masuk kedalam kategori Baik dengan persentase Baik 37%.

SIMPULAN

Menurut Stevianus (2014) kemudahan (fasilitas) yang mendukung untuk memenuhi kebutuhan pengunjung merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan. Berisi Berdasarkan hasil pengisian angket tersebut maka dapat diperoleh variabel fasilitas masuk dalam kategori sangat baik dengan persentase 55% pada rentang skor >66,65. Soekadijo dalam Adek Jonar (2020) menjelaskan: "Empat dimensi penilaian mengenai fasilitas wisata yang dilihat dari bentuk fasilitas, fungsi fasilitas, lokasi fasilitas dan mutu fasilitas". Keempat dimensi penilaian fasilitas wisata tersebut dijadikan indikator dalam mengukur fasilitas wisata. Indikator - indikator fasilitas wisata adalah sebagai berikut: Fasilitas dilihat dari 4 indikator yaitu:

a. Bentuk Fasilitas

Berdasarkan hasil penelitian pada bentuk fasilitas 33% responden mengatakan baik, hal ini berarti bentuk fasilitas di Objek Wisata Ngalau Indah seperti gapura, rest area, jembatan penghubung, taman Ngalau Indah, lampu penerangan, dan gazebo, perlu ditingkatkan lagi oleh pihak pengelola agar pengunjung merasakan kenyamanan dan kepuasan sehingga ingin berkunjung kembali.

b. Fungsi Fasilitas

Berdasarkan hasil penelitian pada fasilitas pendukung 34% responden mengatakan baik, hal ini berarti fungsi fasilitas seperti tempat ibadah, kamar mandi/toilet, tempat makan, penginapan, dan lainnya juga belum maksimal dikarenakan beberapa responden mengatakan bahwa masih adanya sampah berserakan disekitaran Ngalau Indah, dan kebersihan di toilet dan mushola yang masih kurang bersih sehingga pengelola harus lebih memperhatikan keadaan tersebut untuk kenyamanan pengunjung.

c. Lokasi Fasilitas

Berdasarkan hasil penelitian pada lokasi fasilitas 36% responden mengatakan baik, hal ini berarti lokasi fasilitas sudah memenuhi kebutuhan sesuai dengan ekspektasi pengunjung yang berwisata ke Objek Wisata Ngalau Indah.

d. Mutu Fasilitas

Berdasarkan hasil penelitian pada lokasi fasilitas 33% responden mengatakan baik, hal ini berarti mutu fasilitas sudah memenuhi ekspektasi pengunjung yang berwisata ke Objek Wisata Ngalau Indah.

Fasilitas wisata yaitu segala sarana dan prasarana yang memperlancar kemudahan dalam melaksanakan kegiatan rekreasi maupun pengelolaannya yang dilakukan oleh wisatawan, pengelola maupun masyarakat. Dapat di simpulkan bahwa dengan adanya penelitian ini dapat diharapkan menjadi gambaran untuk pihak pengelola Objek Wisata Ngalau Indah untuk lebih memperhatikan dan meningkatkan fasilitas-fasilitas yang ada agar tercapai kepuasan tamu yang maksimal.

Menurut Hasan (2015:371) salah satu faktor pembentuk kepuasan yaitu fasilitas, jika fasilitas wisata tidak tersedia dengan kondisi baik maka pengunjung enggan untuk berkunjung ke suatu destinasi wisata. Maka untuk itu pelaku usaha wisata harus memperhatikan aspek ini agar kebutuhan dan kenyamanan pengunjung terpenuhi. Berdasarkan hasil pengisian angket tersebut maka dapat diperoleh variabel kepuasan pengunjung masuk dalam kategori sangat baik dengan persentase 70% pada rentang skor $66,65 \leq 89,92$. Menurut donni juni priansa (2017: p,210) lima elemen yang menyangkut kepuasan konsumen. Variabel Kepuasan Tamu (Y) dilihat dari 5 indikator yaitu :

1) *Expectation* (Harapan)

Kesesuaian antara harapan pengunjung dan keadaan di Objek Wisata Ngalau Indah yaitu untuk terciptanya kepuasan pengunjung. Berdasarkan hasil penelitian pada indikator *Expectation* (Harapan) 36% responden mengatakan baik berarti apa yang diharapkan pengunjung saat melakukan kunjungan wisata ke Objek Wisata Ngalau Indah sudah sesuai dengan keadaan di Objek Wisata Ngalau Indah.

2) *Perfomance* (Kinerja)

Hasil penelitian pada indikator *Perfomance* (Kinerja) 31% responden mengatakan baik berarti kinerja dari fasilitas-fasilitas yang ada sudah memenuhi kinerja sehingga pengunjung merasakan kepuasan terhadap kinerja dari fasilitas tersebut.

3) *Comparison* (Perbandingan)

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator *Comparison* (Perbandingan) 78% responden mengatakan sangat baik berarti fasilitas yang ada di Objek Wisata Ngalau Indah lebih baik dibandingkan dengan fasilitas objek wisata lain sehingga pengunjung merasakan kepuasan.

4) *Confirmation* (Konfirmasi)

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator *Confirmation* (Konfirmasi) 28% responden mengatakan baik berarti ekspektasi yang ada di Objek Wisata Ngalau Indah sudah memenuhi realita pengunjung sehingga pengunjung ingin melakukan kunjungan ulang ke Objek Wisata Ngalau Indah.

5) *Discrepancy* (Ketidaksesuaian)

Berdasarkan hasil penelitian pada indikator *Discrepancy* (Ketidaksesuaian) 37% responden mengatakan cukup berarti terjadinya ketidaksesuaian antara harapan pengunjung dan keadaan di Objek Wisata Ngalau Indah sehingga pengunjung merasakan kurang puas pada beberapa fasilitas dan pelayanan.

Kepuasan pengunjung ialah dimana tingkat anggapan kinerja (*perceived performance*) produk sesuai dengan harapan yang dirasakan pengunjung. Seperti yang dikatakan teori ini bahwa pengunjung akan merasa puas dan ingin kembali lagi ketika apa yang diharapkan pengunjung sesuai dengan apa yang didapatkan ketika berkunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Donni Juni Priansa, *Prilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2017)
- Formar, Adek Jonar Juli. 2020. *Persepsi Wisatawan Tentang Fasilitas Objek Wisata Konservasi Penyu Ampiang Parak Kabupaten Pesisir Selatan*. Padang: FPP UNP.
- Hasan, Ali. 2015. *Tourism Marketing*, Center for Academic Publishing Service. Yogyakarta.
- Jiewanto, A., C. Laurens., and C., and L. Nelloh. 2012. Influence of Service Quality, University Image, and Student Satisfaction toward WOM Intention: A Case Study on Universitas Pelita Harapan Surabaya. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. 40 :16–23.
- Mandala, I Putu Utama. 2014. *Fasilitas Penunjang Wisata Alam di Cluster Destinasi Abang Airawang Kintamani, Bangli*. Bali: Universitas Udayana.

- Peraturan Perundang - Undangan No. 10 Tahun 2018. Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional
- Ronal & Maria. 2020. Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Fasilitas Wisata di Pantai Lasiana. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*. Vol.4, No.1. Kupang.
- Stevianus, S. 2014. Pengaruh Atraksi Wisata, Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 19
- Sugiyono.2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : CV Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.