



ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN INDOSAT MENGGUNAKAN METODE END USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS)

Pipin Adelina¹⁾, Cecep Warman²⁾

^{1, 2)}Program Studi Sistem Informasi, Universitas Nusa Putra

Jl. Raya Cibolang No. 21 Cibolang Kaler, Cisaat, Sukabumi, Jawa Barat 43152

e-mail: pipin.adelina_si20nusaputra.co.id¹⁾ cecep.warman_si20@nusaputra.co.id²⁾

* Korespondensi: e-mail: pipin.adelina_si20nusaputra.co.id

ABSTRAK

Komunikasi adalah interaksi manusia dan transfer informasi untuk harmoni dan pemahaman sosial[1]. Kemudahandalam berkomunikasi antar manusia dan aksesibilitas informasi yang lebih cepat terpenuhi dengan hadirnya internet. Penyediaan layanan komunikasi seluler atau nirkabel sekarang disertakan Persaingan cukup ketat karena tekanan persaingan yang kuat menghasilkan laba yang cukup bagi perusahaan dalam pemeliharaan dan meningkatkan pertumbuhan bisnis. Banyak perusahaan yang didirikan, sehingga persaingan sangat ketat Pemasaran produk akan terus dilanjutkan. Perusahaan dengan perusahaan lain yang lain mencoba bersama untuk menarik pembeli sebanyak mungkin. Di Indonesia, terdapat beberapa jasa akses internet, salah satunya seperti PT. Indosat, Model End User Computing Satisfaction (EUCS) menganalisis kepuasan pengguna di sektor TI India, dengan fokus pada kualitas, keandalan, dan kepuasan pengguna. Temuan menunjukkan bahwa variabel-variabel ini secara signifikan mempengaruhi pengalaman pengguna aplikasi. Indosat menawarkan akses informasi yang cepat, andal, dan nyaman melalui berbagai jenis paket internet. Maka dari itu penelitian bertujuan untuk menganalisis kepuasan pelanggan indosat yang berjudul "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Indosat Menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS)". Analisis ini Menggunakan model EUCS, menganalisis faktor-faktor seperti kualitas, biaya, dan pengalaman pengguna. Temuan menunjukkan bahwa variabel yang paling signifikan adalah kualitas, keandalan, keandalan, dan kepuasan pengguna, yang secara signifikan berdampak pada pengalaman pengguna aplikasi.

Kata Kunci: *kepuasan, layanan, dan EUCS.*

ABSTRACT

Communication is the interaction between humans and the transfer of information for social harmony and understanding [1]. The ease of communication between humans and faster accessibility to information are fulfilled with the presence of the internet. The provision of mobile or wireless communication services now includes fierce competition due to strong competitive pressures that yield sufficient profits for companies in maintaining and enhancing business growth. Many companies have been established, making the competition very tight. Product marketing will continue to be carried out, with each company trying to attract as many buyers as possible. In Indonesia, there are many internet service providers, and one of them is PT. Indosat, a company that offers international telecommunications services in Indonesia. The company provides communication channels for mobile phone users with prepaid and postpaid options known as Indosat Ooredoo brand. In response to the need for fast, accurate, and easy access to information, PT. Indosat saw this opportunity and provided paid internet services. Therefore, the research aims to analyze customer satisfaction with Indosat titled "Analysis of Customer Satisfaction with Indosat Services Using the End User Computing Satisfaction (EUCS) Method." This analysis uses the End User Computing Satisfaction (EUCS) model, which consists of factors such as quality, reliability, and user satisfaction. The findings show that the most significant variables are quality, reliability, and user satisfaction, which significantly impact the user experience of the application.

Keywords: *satisfaction, service, and EUCS.*



I. PENDAHULUAN

Komunikasi adalah interaksi manusia dan transfer informasi untuk harmoni dan pemahaman sosial[1]. Kemudahan dalam berkomunikasi antar manusia dan aksesibilitas informasi yang lebih cepat terpenuhi dengan hadirnya internet. Pada masa kini, hampir seluruh populasi Layanan internet adalah teknologi komunikasi yang menyatukan berbagai komponen komputer dan jaringan di seluruh dunia, memungkinkan operasi dan aplikasi. Ini melibatkan komunikasi media seperti telepon dan satelit, menggunakan protokol TCP / IP. Layanan internet mentransfer informasi di berbagai bidang, termasuk teks, gambar, video, dan teks. [2]. Penyediaan layanan komunikasi seluler atau nirkabel sekarang disertakan Persaingan cukup ketat karena tekanan persaingan yang kuat menghasilkan laba yang cukup bagi perusahaan dalam pemeliharaan dan meningkatkan pertumbuhan bisnis. Banyak perusahaan yang didirikan, sehingga persaingan sangat ketat Pemasaran produk akan terus dilanjutkan. Perusahaan dengan perusahaan lain yang lain mencoba bersama untuk menarik pembeli sebanyak mungkin. Untuk perusahaan ini harus mampu memahami perilaku pembelian kelompok sasaran mereka..

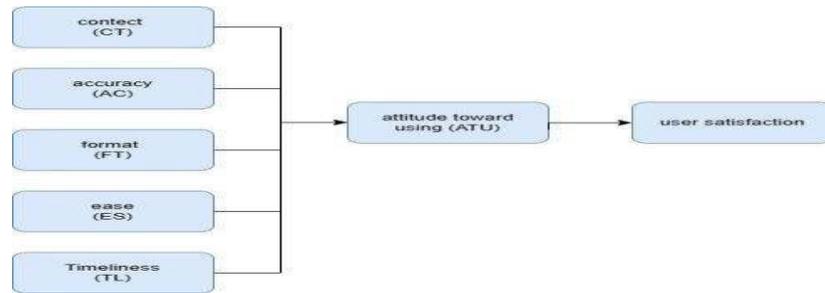
Di Indonesia, terdapat beberapa jasa akses internet, salah satunya seperti PT. Indosat, Model EUCS berfokus pada kepuasan pengguna di sektor TI India, dengan fokus pada kualitas, keandalan, dan kepuasan pengguna. Temuan menunjukkan bahwa variabel-variabel ini secara signifikan mempengaruhi pengalaman pengguna aplikasi. Indosat menawarkan akses informasi yang cepat, andal, dan nyaman melalui berbagai paket internet. Kualitas produk mengacu pada kualitas dan karakteristik Produk yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Sangat penting bagi perusahaan untuk secara efektif melibatkan konsumen, menciptakan pengalaman positif, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan terjadi ketika harapan terpenuhi dan menghasilkan kebahagiaan ketika harapan tersebut melebihi.

Dampak yang diantisipasi dari kepuasan pelanggan adalah meningkatnya frekuensi penggunaan, tingkat pembelian ulang, loyalitas, Model EUCS berfokus pada pencapaian tujuan, dan persaingan di pasar mendorong perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dengan meningkatkan layanan yang baik kepada pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan terhadap produk atau jasa yang mereka berikan. Maka dari itu penelitian bertujuan untuk menganalisis komentar ulasan pelanggan indosat yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Indosat Menggunakan metode End User Computing Satisfaction (EUCS)”**. Dampak terhadap Kepuasan pelanggan berarti peningkatan dalam penggunaan, pembelian kembali, loyalitas, dan percakapan dari mulut ke mulut.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Studi tentang penggunaan metode EUCS dalam penelitian media berfokus pada penggunaan aplikasi KAI Access sebagai media akses. Penelitian ini menggunakan tiga metode pengumpulan data: penggunaan SPSS dapat mengukur validitas, reliabilitas, dan menguji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan tiga variabel yang relevan, yaitu akurasi, format, ketepatan waktu, dan konten, sementara dua variabel lainnya tidak relevan [3]. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki dampak pembelajaran online aplikasi mobile terhadap kinerja siswa menggunakan metode EUCS, dengan fokus pada faktor-faktor seperti konten, konten, format, proses pembelajaran, dan hasil belajar. [4].]. Studi ini memperhatikan penerapan metode EUCS dalam aplikasi Tapp Market, dengan fokus pada faktor-faktor seperti permintaan, penawaran, permintaan, dan manajemen rantai pasokan [5].

Dalam penelitian ini, digunakan metode EUCS dengan beberapa variabel, Penelitian ini menggunakan metode EUCS Dalam penelitian ini, digunakan metode EUCS dengan beberapa variabel, Penelitian ini menggunakan metode EUCS yang berdasarkan pada variabel dan indikator dari peneliti sebelumnya, seperti X1 (Isi/Konten), X2 (Akurasi), X3 (Bentuk), X4 (Kemudahan Penggunaan), dan X5 (Ketepatan Waktu). [6].

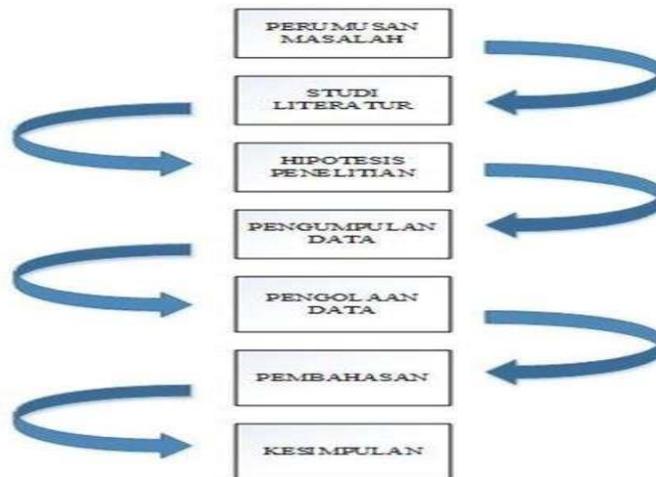


Gambar 1. End User Computing Satisfaction (EUCS)

1. Konten (content) Fungsi dan modul sistem ditentukan oleh penggunanya.
2. Akurasi (akurasi) memastikan keakuratan input data dan pengambilannya.
3. Format (format) mengacu pada format input data atau program.
4. Kemudahan penggunaan (ease of use) mengacu pada kemudahan penggunaan dalam menggunakan sistem, seperti pengumpulan data, pengambilan, dan penyimpanan informasi.
5. Ketepatan waktu (timeliness) mengacu pada efisiensi sistem dalam menyediakan data dan informasi kepadapengguna[7].

III. METEDOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, meliputi analisis bibliografi menggunakan EUCS, mengidentifikasi tema, melakukan studi pustaka, mengumpulkan data, dan menganalisis data[8]. tahap Penelitian dilakukan pada gambar dibawah ini :



Gambar 2. Tahap Penelitian

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dikumpulkan dengan cara mendistribusikan kuesioner mengenai kepuasan pelanggan terhadap layanan Indosat menggunakan metode EUCS. Kuesioner tersebut dibuat melalui Google Form dan link nya dibagikan kepada 100 responden yang merupakan pelanggan Indosat di wilayah Sukabumi.

A. Instrumen Penelitian

Instruksi adalah alat analisis data yang berisi variabel dan melakukan perhitungan berdasarkan data kuantitatif yang dikumpulkan[9]

Tabel 1. Skala likert

INTERVAL	KATEGORI	F	%
18	SANGAT TIDAKSETUJU	0	0%
33	TIDAK SETUJU	0	0%
47	NETRAL	1	1%
62	SETUJU	34	34%
76	SANGAT SETUJU	65	65%
	JUMLAH	100	100%



Data dalam penelitian ini berasal dari proses penelitian pelanggan indosat. Data tersebut kemudian diolah menggunakan metode statistik deskriptif untuk mengetahui tanggapan responden terhadap kepuasan layanan Indosat.

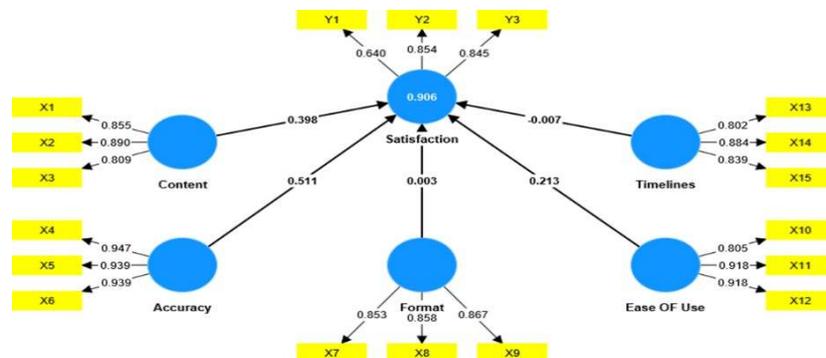
B. Uji Validitas

Validitas penelitian dalam penelitian ini dipastikan melalui proses komite. Dalam penelitian ini, validitas diuji untuk memverifikasi bahwa pertanyaan-pertanyaan yang digunakan menggambarkan variabel penelitian yang sedang diteliti.

Table 2. uji validitas

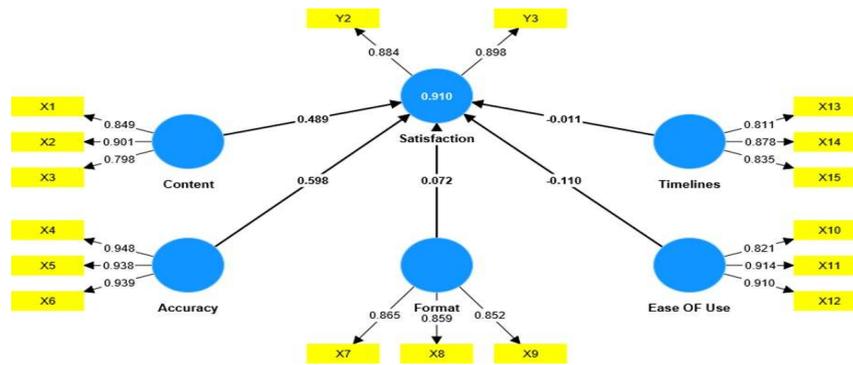
Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keputusan
1	0,65693	0,2565	VALID
2	0,71264	0,2565	VALID
3	0,69219	0,2565	VALID
4	0,67679	0,2565	VALID
5	0,67513	0,2565	VALID
6	0,62433	0,2565	VALID
7	0,68036	0,2565	VALID
8	0,64819	0,2565	VALID
9	0,69919	0,2565	VALID
10	0,67599	0,2565	VALID
11	0,75724	0,2565	VALID
12	0,8124	0,2565	VALID
13	0,67112	0,2565	VALID
14	0,73193	0,2565	VALID
15	0,78028	0,2565	VALID
16	0,68773	0,2565	VALID
17	0,71264	0,2565	VALID
18	0,67679	0,2565	VALID

Berdasarkan hasil uji validitas, kesemua variabel menunjukkan R hitung lebih besar dari tabel[10]. Penelitian bertujuan untuk mengetahui validitas berbagai variabel menggunakan indikator valid Ghozali, dengan rentang pembebanan 0,5 hingga 0,6. Nilai validitas ditetapkan pada 0,7. Analisis data dilakukan dengan menggunakan SmartPLS 4.. Rincian lebih lanjut dapat sebagai berikut :



Gambar 3. Grafik Awal Calculate

Studi Hair et al. tahun 2019 menemukan bahwa validitas data berada pada 0,7, sedangkan variabel Y1 memiliki koefisien 0,640, menunjukkan bahwa Data valid Y1 tidak tersedia untuk penelitian. Sebagai hasilnya, Grafik yang digunakan sebagai referensi dibawa ini:



Gambar 4. Grafik calculate

Validitas adalah proses mengevaluasi dan mengevaluasi pertanyaan penelitian dalam komite untuk tujuan penelitian

C. Pengujian Model

Tahap uji validitas pertama melibatkan perbandingan antara validitas dengan outer loading pada instrumen dalam suatu variabel.

Table 3. outer loading

	Outer loadings
X1 <- Content	0.849
X10 <- Ease OF Use	0.821
X11 <- Ease OF Use	0.914
X12 <- Ease OF Use	0.910
X13 <- Timelines	0.811
X14 <- Timelines	0.878
X15 <- Timelines	0.835
X2 <- Content	0.901
X3 <- Content	0.798
X4 <- Accuracy	0.948
X5 <- Accuracy	0.938
X6 <- Accuracy	0.939
X7 <- Format	0.865
X8 <- Format	0.859
X9 <- Format	0.852
Y2 <- Satisfaction	0.884
Y3 <- Satisfaction	0.898

Aturan umum pada outer loading adalah harus diatas 0,7 atau lebih tinggi. Dan Dari tabel diatas terbukti Seluruh nilai Outer Loadings di atas 0,7 berarti data tersebut valid.

D. Construct Reability And Validity

Setelah memvalidasi validitas diskriminan, reliabilitas dinilai menggunakan reliabilitas Alpha dan Komposit Cronbach untuk semua variabel > 0,7. Hasil construct reliability and validity seperti gambar dibawah ini

Table 4. Construct reliability and validity

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
Accuracy	0.936	0.942	0.959	0.887
Content	0.813	0.872	0.887	0.723
Ease OF Use	0.857	0.869	0.913	0.779
Format	0.823	0.834	0.894	0.737
Satisfaction	0.741	0.743	0.885	0.794
Timelines	0.794	0.795	0.879	0.708

Menurut (Ghozali dan Latan, 2015), Cronbach Alpha berada di 0,7, dan Reliabilitas Komposit (rho c) > 0,7 menunjukkan reliabilitas. AVE > 0,5 menunjukkan validitas konvergen, menunjukkan bahwa konstruksi dapat mencapai 50% atau lebih. variasi itemnya.

E. Dicriminant Validity – Fornel Lacker

Metode yang digunakan untuk memvalidasi diskriminan adalah kriteria Fornell-Larcker, yang mengukur pemuatan dan pemuatan silang dalam konstruksi. Ini melibatkan membandingkan AVE dari masing-masing struktur terhadap yang lain berdasarkan model penelitian. (Ghozali, 2008).

Kriteria fornell-Larcker dapat digunakan untuk membandingkan validitas konstruksi yang berbeda berdasarkan korelasi antara masing-masing konstruksi dan yang lain, memastikan validitas model penelitian yang lebih baik. pada model penelitian ini dapat dilihat pada Tabel berikut:



Table 5. *fornel lacker*

	Accuracy	Content	Ease OF Use	Format	Satisfaction	Timelines
Accuracy	0.942					
Content	0.623	0.850				
Ease OF Use	0.407	0.611	0.882			
Format	0.390	0.580	0.730	0.859		
Satisfaction	0.881	0.829	0.476	0.501	0.891	
Timelines	0.543	0.684	0.808	0.703	0.610	0.842

Nilai dalam sumbu diagonal (huruf tebal) adalah akar AVE .Menurut (Wong, 2013) nilai akar AVE variable >korelasi antar variabel Artinya secara keseluruhan discriminant validity terpenuhi. Validitas diskriminasi dapat dinilai menggunakan Cross Loading, metode pemuatan skor untuk indikator blok dengan korelasi yang lebih tinggi dengan variabel laten. penelitian ini ditunjukkan pada Tabel berikut.

Table 6. *cross loading*

	Accuracy	Content	Ease OF Use	Format	Satisfaction	Timelines
X1	0.446	0.849	0.516	0.506	0.588	0.588
X10	0.297	0.512	0.821	0.676	0.397	0.647
X11	0.349	0.507	0.914	0.627	0.381	0.754
X12	0.420	0.587	0.910	0.631	0.472	0.735
X13	0.503	0.554	0.579	0.520	0.545	0.811
X14	0.376	0.584	0.686	0.616	0.447	0.878
X15	0.474	0.586	0.772	0.640	0.532	0.835
X2	0.611	0.901	0.480	0.506	0.884	0.550
X3	0.508	0.798	0.598	0.476	0.571	0.641
X4	0.948	0.587	0.372	0.390	0.898	0.538
X5	0.938	0.643	0.425	0.380	0.808	0.539
X6	0.939	0.529	0.355	0.327	0.772	0.450
X7	0.381	0.528	0.594	0.865	0.486	0.585
X8	0.308	0.454	0.603	0.859	0.410	0.570
X9	0.306	0.510	0.696	0.852	0.381	0.666
Y2	0.611	0.901	0.480	0.506	0.884	0.550
Y3	0.948	0.587	0.372	0.390	0.898	0.538

Cross Loading merupakan suatu evaluasi untuk memvalidasi validitas diskriminan pada tingkat item pengukuran..Menurut (Ghozali dan Latan, 2015) Evaluasi validitas diskriminan terpenuhi jika setiap item memiliki korelasi yang lebih tinggi dengan variabel yang diukur.Loading factor untuk variabel besar berbeda dengan cross loading, menunjukkan indikator yang valid untuk semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Dilakukan analisis inner model untuk memverifikasi kekuatan dan ketepatan model struktural yang telah dibangun. Evaluasi model dalam menggunakan tabel model vif-inner dalam.

	VIF
X1	1.941
X10	1.686
X11	3.165
X12	2.845
X13	1.527
X14	2.253
X15	1.825
X2	1.872
X3	1.632
X4	4.152
X5	3.897
X6	4.133
X7	1.709
X8	1.956
X9	1.967
Y2	1.529
Y3	1.529

Table 7. *nilai VIF*

Dari tabel diatas bahwa Nilai VIF < 5 Oleh karena itu, tidak ada keterkaitan linear antara variabel yang mempengaruhi Y1.

F. *bootstrapping hipotesis*

Dibawah ini adalah hasil perhitungan bootstrapping hipotesis :



Table 8. perhitungan bootstrapping

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Accuracy → Satisfaction	0.598	0.597	0.031	19.346	0.000
Content → Satisfaction	0.489	0.492	0.043	11.341	0.000
Ease Of Use → Satisfaction	-0.110	-0.111	0.049	2.267	0.023
Format → Satisfaction	0.072	0.071	0.043	1.648	0.099
Timelines → Satisfaction	-0.011	-0.009	0.056	0.193	0.847

Berdasarkan perhitungan bootstrapping diatas adalah p Value < 0,05 artinya berpengaruh (h1 diterima) Accuracy, Content dan Ease Of Use berpengaruh terhadap Satisfaction (Kepuasan) – H1 Diterima p Value > 0,05 artinya tidak berpengaruh (h0 ditolak) Format dan Timelines Tidak Berpengaruh terhadap Satisfaction (kepuasan) – H0 ditolak.

Menurut (Ghozali, 2016) t statistik > 1,96 artinya signifikan Accuracy, Content dan Ease Of Use Significant Format dan Timelines tidak significant Original sample bernilai positif artinya hubungan X ke Y positif Hubungan Accuracy dan Content ke Satisfaction Positif Original sample bernilai negatif artinya hubungan X ke Y negatif Ease Of Use dan Timelines ke Satisfaction Negatif.

Table 9. f square

	Accuracy	Content	Ease OF Use	Format	Satisfaction	Timelines
Accuracy					2.282	
Content					1.110	
Ease OF Use					0.039	
Format					0.024	
Satisfaction						
Timelines					0.000	

Menurut (Sarstedt et al, 2017) f square (0,02 rendah), (0,15 moderat), (0,35 tinggi) Pengaruh Accuracy dan Content pada Satisfaction termasuk pada level tinggi Sementara Format dan Ease Of Use pada satisfaction termasuk pada level Rendah.

Table 10. r square

	R-square	R-square adjusted
Satisfaction	0.910	0.906

Menurut (Sarstedt at al, 2017) nilai R square 0,75 kuat, 0,50 moderat, 0,25 lemah Besarnya pengaruh Content, Accuracy, dan Ease Of Use terhadap Satisfaction termasuk dalam kategori Kuat Sebesar 0,910.

Table 11, hasil SRMR

	Saturated model	Estimated model
SRMR	0.084	0.084
d_ ULS	1.080	1.080
d_ G	n/a	n/a
Chi-square	∞	∞
NFI	n/a	n/a

Menurut Schermelleh-Engel et al. (2003), SRMR adalah kependekan dari Standardized Root Mean Square Residual. SRMR merupakan salah satu metrik evaluasi model yang digunakan dalam Structural Equation Modeling (SEM). SRMR mengukur perbedaan antara kovariansi residual yang diamati dan kovariansi residual yang diestimasi oleh model. Menurut (Schermelleh et al, 2003) apabila nilai dibawah 0,10 masih dapat diterima dan model dianggap memiliki kesesuaian yang baik.

V. KESIMPULAN

Penelitian ini menganalisis data pengaruh metode EUCS terhadap kinerja suatu perusahaan., pada accuracy dan konten sangat kuat dan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dan ease of use memiliki kepuasan sedang tetapi pada penilaian format dan timeliness untuk lebih ditingkatkan lagi agar pelanggan puas terhadap layanan indosat.



DAFTAR PUSTAKA

- [1] Nugroho, N. (2015) ‘PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN (Survey pada Pelanggan Speedy Telkom di Kota Surakarta)’, *Jurnal Paradigma Universitas Islam Batik Surakarta*, 12(02),
- [2] Mardiana, I. et al. (2017) ‘ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN DIMENSI SERVQUAL MENGGUNAKAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (Studi Pada Indihome Witel Bandung)’, *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 11(1),
- [3] Z. Niqotaini, “Analisis Penerimaan Google Classroom Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus: Universitas Informatika Dan Bisnis Indonesia),” *Sistemasi*, vol. 10, no. 3, p. 637, 2021, doi: 10.32520/stmsi.v10i3.1376.
- [4] Kurniasih, D. Pibriana, P. Studi, and S. Informasi, “Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS,” vol. 8, no. 1, 2021. P. Studi, S. Informasi, J..
- [5] I. Kurniasih, D. Pibriana, P. Studi, and S. Informasi, “Pengaruh Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online Berbasis Mobile Menggunakan Metode EUCS,” vol. 8, no. 1, 2021.
- [6] S. Informasi, F. I. Komputer, and U. Brawijaya, “MENGUNAKAN P. Studi, S. Informasi, J. S. Informasi, F. I. Komputer, and U. Brawijaya, “MENGUNAKAN METODE EUCS (END USER COMPUTING SATISFACTION) SKRIPSI memperoleh gelar Sarjana Komputer Disusun oleh :,”2018.
- [7] N METODE EUCS (END USER COMPUTING SATISFACTION) SKRIPSI memperoleh gelar Sarjana Komputer Disusun oleh :,” 2018 Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif* (M. P. Setiyawami, S.H. (ed.)). Alfabeta
- [8] A. Fitriansyah and I. Harris, “Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” *Query J. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–8, 2018,
- [9] A. Fitriansyah and I. Harris, “Pengukuran Kepuasan Pengguna Situs Web Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” *Query J. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–8, 2018, [Online].
- [10] Prof dr Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta.pdf.” 2018.