

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BEBEK SINJAY BANGKALAN MADURA

by Millatun Husniyah

FILE	TURNITI-DIKONVERSI_3.PDF (248K)	WORD COUNT	2639
TIME SUBMITTED	16-AUG-2019 08:34AM (UTC+0700)	CHARACTER COUNT	16323
SUBMISSION ID	1160481628		

15
**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN BEBEK SINJAY BANGKALAN MADURA**

Oleh :

Millatun Husniyah

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email : millaumatama57@gmail.com

6
ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk 55 mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan baik secara simultan maupun parsial dan manakah yang lebih dominan, penelitian ini dilakukan di rumah makan bebek Sinjay Bangkalan Madura dengan populasi dari pelanggan 35 rumah makan bebek Sinjay dan sampel 100 orang responden. Teknik pengujian data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas dan pengujian hipotesisnya menggunakan analisis regresi linier berganda dan uji koefisien determinasi R² 2 menggunakan aplikasi komputer program SPSS versi 16. Berdasarkan hasil analisis data, maka persamaan regresi linier berganda yang didapat adalah sebagai berikut :

$$Y = 3,847 + 0,277 X_1 + 0,505 X_2 + e$$

Dari persamaan regresi linier berganda, hasil uji F, dan hasil uji T menunjukkan bahwa semua variabel bebas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan karena F_{hitung} lebih besar dari F_{tabel}, T_{hitung} lebih besar dari 50 T_{tabel}. Nilai koefisien determinasi berganda (R square) sebesar 65,2 % yang menunjukkan variabel kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel bebas layanan dan produk, sedangkan sisanya sebesar 34,8% dijelaskan oleh variabel lain.

6
Disimpulkan penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dan produk berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan konsumen. Dilihat dari tabel uji T menunjukkan koefisien beta nilai produk lebih besar dari layanan, yaitu produk sebesar 0,547 dan layanan 0,315. Hasil ini menunjukkan bahwa produk lebih berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan bebek Sinjay Bangkalan Madura.

49
Kata kunci : Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen.

Pendahuluan

Banyak pengusaha dan masyarakat yang memilih terjun ke usaha kuliner salah satunya yaitu usaha rumah makan. Bisnis restoran atau rumah makan merupakan peluang usaha yang sejak dulu sampai saat ini memang tidak pernah surut bahkan terus menerus berkembang sesuai dengan zaman yang semakin maju, ditambah lagi dengan adanya media sosial yang semakin berkembang pesat mempermudah pengusaha-pengusaha rumah makan mempromosikan produk-produknya yang akan dipasarkan. Maka dari itu sangat dibutuhkan pengetahuan tentang apa saja yang perlu dipelajari atau dipertimbangkan sebelum membuka bisnis rumah makan agar bisnis rumah makan yang akan dijalani bisa berjalan dengan baik sesuai apa yang diharapkan kedepannya.

Berdasarkan dari latar belakang maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan Bebek Sinjay Bangkalan Madura?
2. Apakah kualitas layanan dan kualitas produk secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan Bebek Sinjay Bangkalan Madura?
3. Manakah diantara kualitas layanan dan kualitas produk yang berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan pelanggan pada rumah makan Bebek Sinjay Bangkalan Madura?

Tinjauan Pustaka

Mauludin (2010:67) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh.

Kualitas produk adalah sekumpulan ciri-ciri dan karakteristik dari barang dan jasa yang mempunyai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang merupakan suatu pengertian gabungan dari daya tahan, keandalan, ketetapan, kemudahan pemelihara serta atribut-atribut lain dari suatu produk sebagaimana yang ditekankan oleh (kotler dan amstrong 2012 : 279), yaitu : "*product quality is the ability for a product it's function*". Oleh karena itu produk dikatakan berkualitas jika produk itu mempunyai kemampuan untuk memenuhi apa yang menjadi kegunaan.

Menurut Ratnasari dan Aksa (2011 : 117), kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan.

Hipotesis

1. Diduga kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan Bebek Sinjay Bangkalan Madura.
2. Diduga kualitas layanan dan kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap signifikan kepuasan pelanggan rumah makan Bebek Sinjay Bangkalan Madura.

3. Diduga bahwa diantara kualitas layanan dan kualitas produk rumah makan Bebek Sinjay Bangkalan Madura yang paling dominan terhadap kepuasan pelanggan adalah kualitas produk.

25

Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menekankan pada data *numerical* atau angka yang diperoleh dengan metode statistika serta dilakukan pada penelitian *inferensial* atau dalam rangka pengujian hipotesis, sehingga diperoleh signifikansi hubungan antara variable yang diteliti.

Menurut Afifudin (2009:15) Desain penelitian adalah rancangan penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan proses penelitian. Desain penelitian ini akan berguna bagi semua pihak yang terlibat dalam proses penelitian.

Lokasi penelitian ini adalah di Rumah Makan Bebek Sinjay Bangkalan Madura.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Uji Validasi

Pada uji validitas ini dilakukan terhadap 100 orang responden yang digunakan untuk mengetahui apakah setiap pertanyaan yang tersedia dikuesioner dapat mewakili jawaban dari setiap responden. Pengujian ini dimaksudkan untuk mengukur tingkat kelayakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Perhitungan dilakukan dengan mengkorelasikan setiap skor item dengan skor total dengan menggunakan teknik pearson. Kriteria pengujian adalah jika koefisien korelasi (r_{xy}) lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,196 berarti item kuesioner dinyatakan valid dan dinyatakan sebagai alat pengumpul data. Adapun ikhtisar hasil perhitungan r_{xy} sebagaimana hasil yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Hasil Pengujian Validitas

Variabel	Indikator	Koefisien Korelasi	r tabel	Keterangan
LAYANAN (X1)	X1.1	0,821	0,196	Valid
	X1.2	0,902	0,196	Valid
	X1.3	0,922	0,196	Valid
	X1.4	0,903	0,196	Valid
	X1.5	0,874	0,196	Valid
	X2.1	0,799	0,196	Valid

PRODUK (X2)	X2.2	0,898	0,196	Valid
	X2.3	0,914	0,196	Valid
	X2.4	0,885	0,196	Valid
	X2.5	0,837	0,196	Valid
KEPUASAN (Y)	Y1	0,791	0,196	Valid
	Y2	0,820	0,196	Valid
	Y3	0,804	0,196	Valid
	Y4	0,786	0,196	Valid
	Y5	0,809	0,196	Valid

Berdasarkan hasil pengujian validitas instrumen bahwa semua nilai korelasi lebih besar atau melebihi dari nilai r tabel sebesar 0,196. Dengan demikian butir-butir pertanyaan divariabel tersebut dinyatakan valid dan dapat dipergunakan sebagai alat pengumpul data dalam penelitian ini.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen digunakan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga suatu pengukuran dapat dipercaya. Untuk menguji digunakan *Alpha Cronbach*. Dimana suatu instrumen akan semakin reliabel apabila koefisien *alpha* lebih dari 0,60. Adapun rangkuman hasil uji reliabilitas kuesioner sesuai dengan Output SPSS dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Cut off	Keterangan
Layanan (X1)	0,931	0,60	Reliabel
Produk (X2)	0,917	0,60	Reliabel
Kepuasan (Y)	0,861	0,60	Reliabel

Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa nilai dari semua variabel mempunyai Alpha cronbach yang lebih besar dari 0.60, sehingga variabel tersebut dinyatakan handal atau layak dipergunakan sebagai alat pengumpul data.

5.1.1 Uji Asumsi Klasik

5.1.1.1 Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antar variabel independen. Pada analisis regresi linier tidak diperbolehkan adanya hubungan antar variabel independen. Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai VIF masing-masing variabel independen.

Kriteria pengujian menyatakan apabila nilai VIF lebih kecil dari 10 maka dinyatakan tidak terdapat gejala multikolinea. Adapun ringkasan hasil pengujian multikolinearitas sebagaimana tabel berikut :

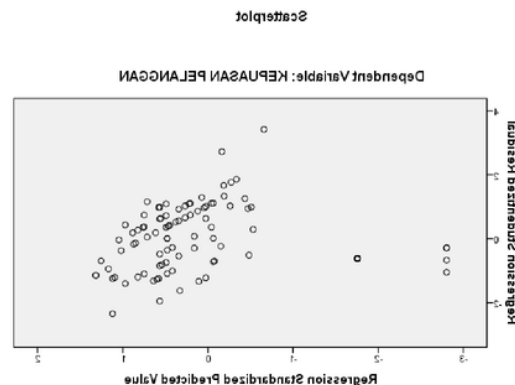
Tabel Collinearity Statistics – Pengujian Multikolinearitas

Variabel	VIF
Layanan	2,163
Produk	2,163

Berdasarkan hasil dari diatas, dapat diketahui bahwa variabel layanan dan produk menghasilkan nilai VIF yang lebih kecil dari 10. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa model dinyatakan tidak terdapat gejala multikolinearitas. Sehingga asumsi multikolinearitas terpenuhi.

Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heterosdastisitas dapat dilakukan dengan grafik scatterplot. Jika ada pola tertentu yang teratur maka telah terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika ada pola yang jelas, serta titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas seperti yang ada gambar grafik berikut:



Pengujian asumsi heteroskedastisitas menunjukkan bahwa pola menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka bisa disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan demikian asumsi heteroskedastisitas terpenuhi.

Uji Normalitas

pengujian asumsi normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel residual berdistribusi normal atau tidak. Pada analisis regresi linier diharapkan residual berdistribusi normal. Untuk menguji apakah residual berdistribusi normal atau tidak, dapat dilihat melalui pengujian Kolmogorov Smirnov dan Normal Probability Plot (P-P Plot). Hipotesis pengujian asumsi normalitas adalah sebagai berikut :

H₀ : Residual berdistribusi normal

H₁ : Residual tidak berdistribusi normal

Kriteria pengujian menyatakan apabila nilai probabilitas Kolmogorov Smirnov lebih besar dari nilai Significant Alpha 0,05 dan titik-titik data yang menyebar disekitar diagonal dan pada Normal Probabilitas Plot (P-P Plot), penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal, maka residual dinyatakan berdistribusi normal. Berikut ini adalah hasil pengujian asumsi normalitas melalui pengujian Kolmogorov Smirnov dan Normal Probabilitas Plot

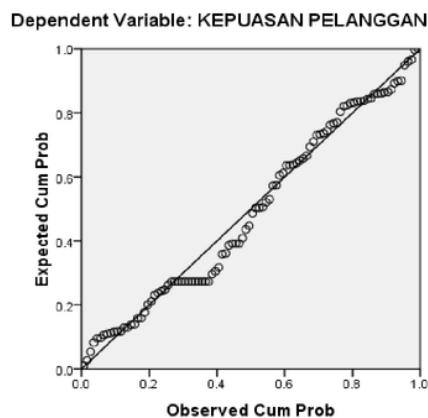
Kolmogorov Smirnov – Pengujian Normalitas

Kolmogorov Smirnov	Probabilitas
1,090	0,185

Berdasarkan pengujian asumsi normalitas menghasilkan probabilitas statistik uji Kolmogorov Smirnov lebih besar dari nilai significant alpha 0,05 sehingga H₀ diterima. Hal ini berarti residual pada model pengaruh layanan dan produk terhadap kepuasan konsumen dinyatakan berdistribusi normal. Dengan demikian asumsi normalitas terpenuhi.

Grafik Normal Probability Plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Berdasarkan grafik Normal Probability Plot, menunjukkan bahwa semua titik-titik data searah mengikuti garis diagonal, maka residual dinyatakan berdistribusi normal. Dengan demikian asumsi normalitas terpenuhi.

31

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dibantu dengan program SPSS 16. Analisis regresi linier berganda ini bertujuan untuk meneliti seberapa pengaruh variabel independen yaitu layanan dan produk baik secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan konsumen. Hasil dari pengujian

22

19

Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.847	1.102		3.492	.001		
	KUALITAS LAYANAN	.277	.077	.315	3.580	.001	.462	2.163
	KUALITAS PRODUK	.505	.081	.547	6.207	.000	.462	2.163

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

45

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y : Kepuasan Pelanggan Bebek Sinjay Bangkalan Madura

A : konstanta

$B_1 - b_2$: Koefisien Regresi

X_1 : Layanan

X_2 : Produk

E : Eror

Persamaan Regresi sebagai berikut :

$$Y = 3,847 + 0,277 X_1 + 0,505 X_2 + e$$

Dari persamaan regresi diatas dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Konstanta adalah garis regresi dengan Y, jika $X = 0$, besarnya konstanta adalah 3,847 menunjukkan bahwa variabel bebas terdiri dari layanan dan produk = 0, maka kepuasan pelanggan bebek sinjay bangkalan madura adalah 3,847.
2. (b₁) Koefisien regresi layanan (X_1) = 0,277, menunjukkan hubungan positif antara variabel layanan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan bebek Sinjay. Jika variabel layanan naik maka kepuasan pelanggan bebek Sinjay akan naik sebesar 0,277 dengan asumsi variabel yang lain bersifat konstan.
3. (b₂) koefisien regresi produk (X_2) = 0,505 menunjukkan hubungan yang positif antara variabel produk terhadap kepuasan pelanggan bebek Sinjay. Jika variabel produk naik maka kepuasan pelanggan bebek Sinjay akan naik sebesar 0,505 dengan asumsi variabel yang lain yang bersifat konstan.
4. E menunjukkan faktor gangguan diluar model yang telah diteliti.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel. Koefisien Determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya keragaman variabel independen dalam menjelaskan keragaman variabel dependen, atau dengan kata lain untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien Determinasi dalam analisis regresi dilakukan menggunakan Koefisien Determinasi

Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.807 ^a	.652	.645	2.752	1.566

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Dapat dilihat bahwa nilai R Square 0,652 atau 65,2%. Menunjukkan bahwa variabel bebas yang terdiri dari layanan dan produk dalam mempengaruhi variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan rumah makan bebek Sinjay dapat dijelaskan dalam model persamaan berikut sebesar 65,2%. Sisanya terdapat $100\% - 65,2\% = 34,8\%$, jadi 34,8% adalah variabel lain yang dapat pula berpengaruh terhadap variabel Y dan hal ini diluar variabel X_1 dan X_2 .

Pengujian Hipotesis

Uji F

Uji f untuk melihat atau menguji bagaimanakah pengaruh semua variabel bebas yaitu layanan dan produk secara bersama- sama terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan pelanggan.

Hasil Uji Model Regresi (Uji f)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1375.209	2	687.604	90.771	.000 ^a
	Residual	734.791	97	7.575		
	Total	2110.000	99			

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN

b. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Dari hasil perhitungan tabel diatas diperoleh F_{hitung} sebesar 90.771 yang berarti $F_{hitung} > F_{tabel}$ 3.09 jadi H_0 ditolak dan H_1 diterima. Atau dapat dilihat dari nilai probabilitas signifikansi (Sig), pada tabel anova, yaitu besarnya nilai probabilitas $0,000 < 0,05$ ($\alpha = 5\%$). Dapat disimpulkan bahwa secara simultan variabel bebas kualitas layanan dan kualitas produk, berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan rumah makan bebek Sinjay Bangkalan Madura. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas layanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh signifikansi terhadap kepuasan pelanggan dirumah makan bebek Sinjay Bangkalan Madura dapat diterima (terbukti) kebenarannya.

Uji T

Digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat.

Hasil Uji Regresi T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.847	1.102		3.492	.001		
	KUALITAS LAYANAN	.277	.077	.315	3.580	.001	.462	2.163
	KUALITAS PRODUK	.505	.081	.547	6.207	.000	.462	2.163

a. Dependent Variable: KEPUASAN PELANGGAN

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat diejelaskan sebagai berikut :

1. Nilai T_{hitung} kualitas layanan (X_1) = 3,580 dengan demikian T_{hitung} (3,580) > T_{tabel} (1,984), sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan bebek Sinjay Bangkalan Madura.
2. Nilai T_{hitung} kualitas produk (X_2) = 6,207 dengan demikian T_{hitung} (6,207) > T_{tabel} (1,984), sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Ini menunjukkan bahwa kualitas layanan secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan bebek Sinjay Bangkalan Madura.

27

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil perhitungan tabel diatas diperoleh F_{hitung} sebesar 90.771 yang berarti F_{hitung} $90.771 > F_{tabel}$ 3.09 jadi H_0 ditolak dan H_1 diterima. Atau dapat dilihat dari nilai probabilitas signifikansi (Sig), pada tabel anova, yaitu besarnya nilai probabilitas $0,000 < 0,05$ ($\alpha = 5\%$). Hal ini nilai F sebesar 90,771 dengan probabilitas sebesar 0,000. Hasil pengujian tersebut menunjukkan probabilitas level of significance ($\alpha = 5\%$). Hal ini berarti terdapat pengaruh yang signifikan layanan dan produk secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Nilai T_{hitung} kualitas layanan (X_1) = 3,580 dengan demikian T_{hitung} (3,580) > T_{tabel} (1,984), sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima dan Nilai T_{hitung} kualitas produk (X_2) = 6,207 dengan demikian T_{hitung} (6,207) > T_{tabel} (1,984), sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil Uji T layanan terhadap kepuasan pelanggan menghasilkan nilai T statistics sebesar 3,580 dengan probabilitas sebesar 0,000, dan pengujian produk terhadap kepuasan pelanggan menghasilkan nilai T statistics sebesar 6,207 dengan probabilitas sebesar 0,000. Hasil ini dapat dinyatakan bahwa keduanya terdapat pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.
3. Dari hasil pengujian menunjukkan koefisien beta nilai produk lebih besar dari layanan, yaitu produk sebesar 0,547 dan layanan 0,315. Hasil ini menunjukkan bahwa produk lebih berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan rumah makan bebek Sinjay Bangkalan Madura.

SARAN

Berdasarkan simpulan diatas maka terdapat saran yang diajukan oleh penulis sebagai berikut :

1. Bagi pimpinan rumah makan bebek Sinjay Bangkalan Madura untuk terus meningkatkan pelayanan yang ada dirumah makan bebek Sinjay agar pelanggan juga merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan salah satu contoh yaitu penambahan karyawan untuk pelayanan-pelayanan yang kekurangan tenaga agar kepuasan pelanggan terpenuhi.

2. Mengingat koefisien determinasi (R^2) yang diperoleh dari penelitian ini sebesar 0,652 atau 65,2%, masih ada 34,8% dipengaruhi variabel lain. Sehingga peneliti selanjutnya disarankan dapat mengembangkan penelitian lanjutan dengan meneliti faktor-faktor lain yang diperkirakan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan rumah makan bebek Sinjay Bangkalan Madura, misalnya harga, fasilitas dan lokasi.

14

Daftar Pustaka

Ali, Hasan. 2013. *Marketing dan kasus-kasus pilihan*. Yogyakarta. CAPS (center for academic publishing service).

Fandy Tjiptono & Anastasia Diana. 2015. *Pelanggan puas? Tak cukup!*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Philip kotler, kevin lane keller. 2008. *Marketing manajement*, edisi 13, jilid 1. Erlangga.

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BEBEK SINJAY BANGKALAN MADURA

ORIGINALITY REPORT

%39
SIMILARITY INDEX

%37
INTERNET SOURCES

%6
PUBLICATIONS

%18
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	sendysintiaa.blogspot.com Internet Source	%2
2	marcomm.binus.ac.id Internet Source	%2
3	zebradoc.tips Internet Source	%2
4	dir.unikom.ac.id Internet Source	%2
5	rayulindapurnama.blogspot.com Internet Source	%2
6	digilib.uns.ac.id Internet Source	%2
7	Submitted to Universitas Kristen Satya Wacana Student Paper	%2
8	simplebooklet.com Internet Source	%1

9	journal.feb.unmul.ac.id Internet Source	% 1
10	Submitted to Universitas PGRI Madiun Student Paper	% 1
11	miratannia.blogspot.com Internet Source	% 1
12	Submitted to Universitas Esa Unggul Student Paper	% 1
13	jurnal.unmuhjember.ac.id Internet Source	% 1
14	mahasiswa.dinus.ac.id Internet Source	% 1
15	ojs.uho.ac.id Internet Source	% 1
16	Submitted to Universitas Lancang Kuning Student Paper	% 1
17	ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id Internet Source	% 1
18	gudangtasbrandedtatastore.blogspot.com Internet Source	% 1
19	Submitted to University of Technology, Sydney Student Paper	% 1
20	Submitted to University of Derby Student Paper	% 1

% 1

21

www.emeraldinsight.com

Internet Source

% 1

22

fe.ubhara.ac.id

Internet Source

% 1

23

deviromantika.wordpress.com

Internet Source

% 1

24

jurnaljp3.files.wordpress.com

Internet Source

% 1

25

ariendri.blogspot.com

Internet Source

% 1

26

journals.usm.ac.id

Internet Source

% 1

27

ejournal.stkip-pgri-sumbar.ac.id

Internet Source

% 1

28

www.powtoon.com

Internet Source

% 1

29

dumadia.wordpress.com

Internet Source

<% 1

30

Submitted to Atma Jaya Catholic University of
Indonesia

Student Paper

<% 1

adoc.site

31

Internet Source

<% 1

32

uzy-maniez.blogspot.com

Internet Source

<% 1

33

rudipratonouwks.blogspot.com

Internet Source

<% 1

34

ojs.stiami.ac.id

Internet Source

<% 1

35

eprints.upnyk.ac.id

Internet Source

<% 1

36

ejournal.undip.ac.id

Internet Source

<% 1

37

ecojoin.org

Internet Source

<% 1

38

repository.ipb.ac.id

Internet Source

<% 1

39

henrianggit.blogspot.com

Internet Source

<% 1

40

digilib.uin-suka.ac.id

Internet Source

<% 1

41

jurnal.ustjogja.ac.id

Internet Source

<% 1

42

generasiinfo.files.wordpress.com

Internet Source

<% 1

43 jurnal.untad.ac.id Internet Source <% 1

44 09agusuropka.blogspot.com Internet Source <% 1

45 konsultasiskripsi.com Internet Source <% 1

46 www.olahdataskripsi.com Internet Source <% 1

47 kepuasanelectronicdatacapture.blogspot.com Internet Source <% 1

48 repository.ubaya.ac.id Internet Source <% 1

49 journal.ui.ac.id Internet Source <% 1

50 ojs.akbpstie.ac.id Internet Source <% 1

51 e-journal.unipma.ac.id Internet Source <% 1

52 www.neliti.com Internet Source <% 1

53 jurnal.umj.ac.id Internet Source <% 1

54 www.authorstream.com

Internet Source

<% 1

55

Submitted to Universitas Warmadewa

Student Paper

<% 1

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE MATCHES OFF

EXCLUDE
BIBLIOGRAPHY ON