

PENGARUH PENERAPAN BAGASI BERBAYAR TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI WINGS AIR DI BANDAR UDARA HAJJI HASAN AROEBOESMAN ENDE

¹Annike Resty Putrie, ²Khairunnissa Fitria Tenda

¹D-IV Manajemen Transportasi Udara

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

annike.resty@sttkd.ac.id

²D-IV Manajemen Transportasi Udara

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Article history:

Received June 4, 2024

Revised June 20, 2024

Accepted June 21, 2024

Abstract

Wings Air (PT Wings Air Abadi) is a domestic airline based in Jakarta, Indonesia. Wings Air has won the trust of air transportation users with its Low Cost Carrier and can accompany transportation users to routes that are not covered by other airlines. On 8th January 2019 Lion Air implemented new regulations by removing checked baggage services for domestic Wings Air flights. Regarding this policy, passengers only get free cabin baggage facilities with a maximum weight of 7 kg and one personal item such as a laptop bag, hand bag, with maximum cabin baggage dimensions of 40 cm × 30 cm × 20 cm. In this article, we will examine the effect of implementing paid baggage on Wings Air passenger satisfaction at H. Hasan Aroeboesman Ende Airport. The research was conducted quantitatively. Data collection was carried out by conducting a literature study of the results carried out by previous researchers, taking from the documentation that had been created, and using questionnaire techniques. Validity test, reliability test, hypothesis test, T test, simple linear regression test and coefficient of determination were carried out in analyzing the data obtained. The results show that H_a is accepted and H_o is rejected. This means that there is an influence of the application of paid baggage on the satisfaction of Wings Air airline passengers at H. Hasan Aroeboesman Ende Airport. This is proven by the value of t_{count} (i.e. 33.248) > t_{table} (i.e. 1.984) with a significance of 0.000 (or < 0.05) in hypothesis testing. The coefficient of determination test produces an R square of 0.919 (or 91.9%), which means it is true that paid baggage is a variable that is strongly related to passenger satisfaction.

Keywords: Implementation of paid baggage, passenger satisfaction, Wings Air airline

Pendahuluan

Wings Air merupakan salah satu maskapai yang beroperasi di Indonesia. Wings Air (PT. Wings Abadi) adalah sebuah maskapai penerbangan domestik yang berbasis di Jakarta, Indonesia. Ini merupakan salah satu pilihan bagi pecinta transportasi udara karena menghadirkan rute penerbangan dengan harga tiket yang lebih terjangkau. Wings Air mendapat kepercayaan dari pengguna transportasi udara dengan adanya low cost carrier dan dapat menemani pengguna transportasi ke rute-rute yang tidak terjangkau oleh maskapai lainnya. Di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende sendiri melakukan 3 (tiga) kali penerbangan dalam sehari dengan rute Ende-Labuhan Bajo, Ende-Kupang, dan Ende-Kupang.

Seiring dengan peningkatan penumpang maka perlu diiringi dengan peningkatan pelayanan dan fasilitas pada maskapai terhadap penumpang. Bagasi adalah salah satu fasilitas yang diberikan oleh maskapai terhadap penumpang. Setiap penerbangan tentunya sebagian besar penumpang membawa bagasi. Penanganan bagasi memiliki peran penting dalam menjaga kenyamanan penumpang yang berpergian menggunakan pesawat dan memproses bagasi tersebut sampai dapat diangkut bersamaan dalam satu pesawat dengan penumpangnya. Bagasi yang dimaksud disini adalah barang bawaan

penumpang yang berisi barang-barang kebutuhan penumpang yang akan digunakan selama dalam perjalanan, yang diijinkan oleh maskapai untuk diangkut dalam pesawat. Oleh karena itu, maskapai harus memberikan penanganan terbaik terhadap bagasi penumpang. Bagasi berbayar memungkinkan penumpang untuk membawa barang-barang yang dilarang berada di dalam bagasi kabin [1, 2]. Pengaruh diberlakukannya bagasi berbayar di berbagai maskapai dan bandar udara telah dikaji oleh peneliti terdahulu [3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12], namun sampai saat ini belum ada penelaahan tentang diberlakukannya bagasi berbayar pada penumpang maskapai Wings Air di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende.

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerapan bagasi berbayar terhadap kepuasan penumpang maskapai Wings Air di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende. Mula-mula data dikumpulkan, baik melalui studi literature dan dokumentasi, maupun melalui teknik kuesioner yang dilaksanakan pada penumpangnya dalam masa sebulan di bandara tersebut. Berbagai test data kemudian dilakukan untuk menganalisa hasil data yang diperoleh untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan bagasi berbayar terhadap kepuasan penumpangnya.

Tinjauan Pustaka

Bandar udara. Bandar udara adalah kawasan di darat dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya [13, 14, 15, 16].

Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende. Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende adalah sebuah bandara yang terletak di Jalan Ahmad Yani, Kota Ende, Kabupaten Ende, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Bandar udara ini dikelola oleh Dinas Perhubungan Udara dengan memiliki tarif airport tax 10.000. Letak Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende cukup strategis dan landasannya langsung di pinggir Pantai.

Sejarah Wings Air. Wings Air (Wings Abadi Airlines) merupakan sebuah maskapai penerbangan domestik yang berbasis di Jakarta, Indonesia. Maskapai ini mulai dioperasikan pada tanggal 13 Juni 2003, dan diresmikan pada tahun yang sama [17, 18]. 100% saham maskapai ini adalah milik Lion Air. Maskapai ini mengoperasikan penerbangan domestik keseluruhan Indonesia dan dua penerbangan internasional ke Malaysia. Dua rute yang sudah dioperasikan adalah rute Medan-Penang dan Pekanbaru-Malaka. Pada tanggal 15 November 2009, Wings Air mengumumkan bahwa mereka telah menandatangani kesepakatan dengan ATR senilai 600 juta USD.

Bagasi. Selain penumpang bagian penting lain yang juga harus diangkut dalam pesawat adalah barang milik penumpang atau dalam dunia penerbangan lebih sering disebut sebagai barang bagasi. Seperti yang diketahui bersama bahwasannya bagasi secara umum sendiri diartikan sebagai tempat penyimpanan barang yang terdapat pada kendaraan pribadi maupun umum.

Bagasi berbayar. Bagasi berbayar merupakan peraturan baru yang di terapkan oleh beberapa maskapai kelas ekonomi salah satunya Wings Air. Penerapan bagasi berbayar di berlakukan untuk memanipulasi agar maskapai tidak mengalami kerugian dikarenakan harga bahan bakar pesawat atau *avtur* yang mengalami kenaikan.

Kepuasan penumpang. Kata dasar kepuasan adalah puas. Artinya merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya) [19]. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya [20].

Metode Penelitian

Desain penelitian. Penelitian ini dilakukan serta disusun dengan metode penelitian kuantitatif, dengan instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Sugiono menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif merupakan sebuah penelitian yang berdasar pada filsafat *positivisme* digunakan untuk meneliti pada sebuah populasi dan sampel tertentu. Penggumpulan data dengan instrumen penelitian dan analisis data yang bersifat kuantitatif/statistik, bertujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode ini dinilai bisa mendapatkan jawaban dari responden secara langsung dan akurat. Penelitian ini digunakan untuk menjawab pertanyaan atau hipotesis penelitian yang lebih mendalam dan menggambarkan pandangan bahwa satu variabel dapat mempengaruhi variabel lainnya.

Populasi dan sampel.

1. *Populasi.* Populasi merupakan objek/subjek general yang memiliki kualitas dan karakteristik khusus yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari atau diuji yang kemudian disimpulkan [21]. Dari pengertian tersebut, maka dapat diartikan bahwa populasi adalah segala subjek yang diteliti yang memiliki karakteristik tertentu, Populasi dalam penelitian ini yaitu populasi tak terhingga karena anggota populasi yang tidak diketahui jumlahnya yang berarti batas-batasnya tidak dapat ditentukan. Populasi dalam penelitian ini adalah sejumlah 102 penumpang yang menggunakan jasa maskapai Wings Air di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende pada periode Desember 2023 - Januari 2024.

2. *Sampel.* Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut [21]. Pengambilan sampel dapat menjadi kesimpulan dari populasi sehingga sampel yang digunakan untuk penelitian benar-benar dapat mewakili populasi. Karakteristik responden yang menjadi anggota sampel, penumpang yang pernah menggunakan jasa penerbangan maskapai Wings Air yang berusia 17 tahun ke atas, serta yang pernah melakukan penerbangan minimal 1 (satu) kali di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende. Teknik yang digunakan dalam penelitian sampel ini menggunakan *non probability sampling* tepatnya menggunakan teknik *sampling purposive*, Sugiyono menyatakan *purposive sampling* ialah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu [22].

Teknik pengumpulan data.

1. *Kuesioner.* Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya [21, 27]. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila tahu pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yaitu model pertanyaan dimana pertanyaan tersebut telah disediakan jawabannya, sehingga responden hanya memilih dari alternatif jawaban yang sesuai dengan pendapat atau pilihannya.

2. *Dokumentasi.* Dokumentasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian [21]. Dalam metode ini peneliti akan mencari data berupa foto untuk dimasukkan kedalam hasil penelitian di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende.

3. *Studi Pustaka.* Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan cara mencari informasi sebagai referensi yang berkaitan dengan masalah yang menjadi bahasan penulis dalam penelitian, diantaranya adalah buku-buku serta dokumen lainnya, dimana data yang diperoleh dijadikan sebagai referensi untuk melengkapi data yang berhubungan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian ini.

Teknik analisis data.

1. *Uji instrumen.* Uji instrumen yang dilakukan di sini meliputi uji validitas dan uji reabilitas.

a. *Uji validitas.* Sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut [24]. Suatu

instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Teknik kolerasinya memakai *Pearson Correlation*, item-item pernyataan dinyatakan valid apabila memiliki nilai probabilitas tingkat signifikan $< 0,05$ (5%) dan apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$. R tabel ditentukan dengan cara mencari besarnya df dan besarnya di dapat dihitung dengan rumus $N-2$, dengan N adalah jumlah sample.

b. *Uji reliabilitas*. Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel [24]. Uji reliabilitas menunjukan sejauh mana instrumen dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten apabila pengukuran dilakukan berulang-ulang. Pengujian reliabilitas tersebut dilakukan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* [26]. Pengujian reliabilitas instrumen dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* karena instrumen penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat.

2. *Uji model*. Untuk menguji model dalam penelitian ini dilakukan *uji regresi linear sederhana*. Sugiyono menjelaskan bahwa analisis regresi linear sederhana didasarkan pada hubungan ataupun kasual satu variabel independen dengan satu variabel dependen [23]. Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana yaitu pengaruh antara variabel (independen) yang mempengaruhi langsung (variabel dependen), yaitu bertujuan untuk mengetahui pengaruh bagasi berbayar terhadap persepsi positif baik secara simultan dan secara parsial/individual. Pengujian analisis menggunakan analisis regresi linier sederhana yang dioperasikan melalui program SPSS.

3. *Uji hipotesis*. Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara untuk pertanyaan penelitian. Oleh karena itu, peneliti merumuskan hipotesis dalam penelitiannya untuk dijadikan acuan menentukan langkah selanjutnya dan untuk menarik kesimpulan tentang penelitian yang dilakukan. Untuk uji hipotesis dalam penelitian ini digunakan *uji t*. Uji *t* digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (parsial) terhadap variabel dependen. Hasil uji *t* hitung ini pada perangkat lunak, dapat dilihat pada tabel *coefficient level of significance* yang bisa digunakan 5% atau $(\alpha) = 0.05$ [25].

a. Bila $(P\text{-Value}) < 0.05$ artinya variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

b. Bila $(P\text{-Value}) > 0.05$ artinya variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen.

4. *Perhitungan koefisien determinasi*. Koefisien determinasi dapat digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kedua variabel, variabel bagasi berbayar (X) terhadap variabel terikat kepuasan penumpang (Y).

Hasil dan Pembahasan

1. Penerapan bagasi berbayar berpengaruh terhadap kepuasan penumpang maskapai Wings Air di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende. Hasil kuesioner dan pengambilan dokumentasi secara langsung oleh peneliti pada bulan Desember 2023-Januari 2024 bahwa pengujian hipotesis diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $33,248 > 1,984$ dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel, menunjukkan bahwa ada pengaruh yang sangat besar dari variabel bagasi berbayar terhadap kepuasan penumpang. Hasil juga dapat dilihat dari output uji *t* yang menunjukkan bahwa nilai H_a sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Artinya, H_a diterima dan H_o ditolak. Dengan demikian terdapat pengaruh antara variabel X (yakni bagasi berbayar) dan variabel Y (yakni kepuasan penumpang).

2. Seberapa besar pengaruh penerapan bagasi berbayar terhadap kepuasan penumpang maskapai Wings Air di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende. Berdasarkan uji determinasi R^2 dapat diketahui bahwa nilai R square sebesar 0,919 atau 91,9%. Hal ini mengandung arti bahwa besar pengaruh bagasi berbayar terhadap kepuasan penumpang maskapai Wing Air di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende adalah sebesar 91,9%. Dengan melihat persentase yang ada, diketahui bahwa sebesar 8,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Hasil

tersebut dinyatakan benar karena peneliti sudah melakukan pengolahan data dengan menggunakan program IBM SPSS statistic 23.0 bahwa penumpang memberikan penilaian sesuai keadaan sebenarnya dari kepuasan penumpang di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende.

Berdasarkan nilai *R square* sebesar 91,9% yang diperoleh di atas, peneliti menyimpulkan bahwa penumpang mempunyai masalah dengan adanya bagasi berbayar. Jadi dalam hal ini, penumpang tidak puas dengan adanya kebijakan bagasi berbayar dan lebih memilih mengurangi barang bawaan daripada membayar biaya bagasi. Oleh karena itu, kebijakan bagasi berbayar perlu dievaluasi lebih lanjut untuk memastikan bahwa penerapan bagasi berbayar meningkatkan kepuasan penumpang. Dengan dilakukan evaluasi yang baik, maka dapat mengurangi kekecewaan penumpang dan membuat penumpang tetap merasa puas menggunakan layanan maskapai Wings Air.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan dan pembahasan yang telah dilakukan, maka jawaban atas pertanyaan dari rumusan masalah dalam penelitian adalah :

1. Diketahui nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dengan nilai $33,284 > 1,984$ dan signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak yang berarti adanya pengaruh penerapan bagasi berbayar (X) terhadap kepuasan penumpang (Y).
2. Persentase berdasarkan uji koefisien determinasi diketahui *R square* sebesar 91,9% hal ini memiliki arti bahwa besar pengaruh penerapan bagasi berbayar terhadap kepuasan penumpang maskapai Wings Air di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende sebesar 91,9%. Dengan melihat persentase yang ada, diketahui bahwa sebesar 8,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Daftar Pustaka

- [1] Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/103646/permenhub-no-185-tahun-2015> . Diakses 15 Juni 2024.
- [2] Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 26 Tahun 2010 Tentang Mekanisme Formulasi Perhitungan dan Penetapan Tarif Batas Atas Penumpang Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal dalam Negeri Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/104841/permenhub-no-26-tahun-2010> . Diakses 15 Juni 2014.
- [3] Abdillah, R. 2021. *Pengaruh Bagasi Berbayar Terhadap Minat Penumpang Menggunakan Maskapai Lion Air Di Yogyakarta International Airport*. Tugas akhir, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- [4] Anjoda, A. R. 2021. *Pengaruh Harga Tiket Pesawat Dan Penetapan Bagasi Berbayar Terhadap Minat Penumpang Pesawat Udara Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak*. Tugas akhir, Sekolah Tinggi Teknologi kedirgantaraan Yogyakarta.
- [5] Angelina Ngepi, W. 2022. *Pengaruh Fasilitas Bagasi Berbayar Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Wings Air Di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- [6] Febryana, D. I. 2022. *Pengaruh Penanganan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Oleh PT Garuda Angkasa Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*. Tugas akhir, Sekolah Tinggi TeknologiKedirgantaraan Yogyakarta.
- [7] Fadhila, R. 2013. Pengaruh Bagasi Berbayar Dan Minat Penumpang Maskapai Wings Air Di Bandar Internasional Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Ilmiah dan Karya Mahasiswa* 1(2), pp. 89-96.
- [8] Joko, U. S. 2020. *Pengaruh Penerapan Bagasi BerbayarMaskapai Wings Air Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Penumpang DiBandar UdaraIskandar PangkalanBun Kalimantan Tengah*. Tugas akhir, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- [9] Kurniawati, N. P. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan Lion Air Di Bandar Udara Juanda Surabaya*. Tugas akhir, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.

- [10] Nadira, D. 2021. *Perbandingan Bagasi Berbayar Dan Dampaknya Terhadap Penumpang Pada Maskapai Lion Air*. Tugas akhir, Sekolah Tinggi Teknolgi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- [11] Nubatonis, R. A. 2022. *Presepsi Penerapan Bagasi Berbayar Maskapai Lion Air Di Bandar Udara El Tari Kupang Nusa Tenggara Timur*. Tugas akhir, Sekolah Tinggi Teknolgi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- [12] Oktyaninoor, S. 2022. *Analisis Penanganan Bagasi terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia PT. Gapura Angkasa di Yogyakarta International Airport*. Tugas akhir, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- [13] UU No. 1 Tahun 2009. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/54656/uu-no-1-tahun-2009> . Diakses pada 18 Juni 2024.
- [14] Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 69 Tahun 2013 tentang Tata n K e b a n d a r u d a r a a n N a s i o n a l
- [15] Wikipedia, tentang definisi Bandar Udara. [https://id.m.wikipedia.org/wiki/Bandar udara](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Bandar_udara). (diakses pada 23 November 2023).
- [16] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan
- [17] Mengenal Sejarah Maskapai Wings Air. 2018. <https://kargoku.id/sejarah-wings-air/> . Diakses pada 18 Juni 2024.
- [18] Wikipedia, tentang Sejarah Wings Air (PT Wings Abadi). [https://id.wikipedia.org/wiki/Wings Air](https://id.wikipedia.org/wiki/Wings_Air) (diakses pada 20 Agustus 2023)
- [19] Kamus Besar Bahasa Indonesia. <https://kbbi.co.id/cari?kata=puas> . Diakses pada 18 Juni 2024.
- [20] Abdullah, T. 2012. *Manajemen Pemasaran*. PT. Raja Grafindo Persada, Depok.
- [21] Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- [22] Sugiyono. 2017. *Combination research methods (mixed methods)*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- [23] Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- [24] Ghozali, I. 2018. *Multivariate Analysis Application*. Penerbit Universitas Diponegoro.
- [25] Ghozali, I. 2011. *Application of Multivariate Analysis with SPSS Program*. Penerbit Universitas Diponegoro.
- [26] Arikunto, S. 2010. *Research procedure a practical approach*. Penerbit Rineka Cipta, Jakarta.
- [27] Iswati, M. A. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Airlangga University Press, Surabaya.
- [28] Umar Husein. 2010. *Manajemen Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. PT. Gramedia Pustaka, Jakarta.