



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Pada bagian ini peneliti akan menjelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian dalam penelitian ini, yaitu PT Lobunta Kencana Raya Lubricant khususnya yang bergerak dalam bidang *Dealership of* Pertamina agar sebagai mana mestinya penelitian ini menjadi lebih fokus dan terarah. Dibagian ini terdapat beberapa pembahasan mengenai profil perusahaan, sejarah perusahaan, visi misi, lokasi, struktur organisasi, sumber daya manusia, produk, prosedur penjualan, dan prosedur pembelian barang.

##### 3.1.1 Gambaran Umum Perusahaan

Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian oleh peneliti adalah perusahaan PT Lobunta Kencana raya perusahaan yang bergerak pada agensi supplier pelumas Pertamina atau yang bisa disebut juga *dealership of* Pertamina. Pelumas yang di jual ini dapat di gunakan untuk kendaraan kendaraan kecil hingga kendaraan berat. Tidak hanya bergerak di bidang agensi pelumas kendaraan saja melainkan perusahaan PT Lobunta juga bergerak pada bidang yang lainnya yang mana akan di jelaskan lebih rinci lagi dalam profil perusahaan di bawah. Dengan banyaknya sektor usaha yang dimiliki oleh perusahaan PT Lobunta Kencana Raya ini menunjukkan atau membuktikan eksistensi perusahaan ini dapat bersaing dengan perusahaan yang sejenisnya .

Berikut merupakan profil perusahaan yang dapat dilihat dibawah ini :

Nama Perusahaan : PT. Lobunta Kencana Raya  
Jenis Badan Usaha : Perseroan Terbatas (PT)  
Alamat : Jl. Jatiwaringin No.26,Pondok Gede, Bekasi  
Kegiatan : *General Contracktor, General Supplier, Plant Hire, Property, Chushing Plant, Oils & Lubricant Dealership of Pertamina, Mixer Plant*  
khususnya dalam peniltan ini meniliti pada bidang *Dealeship of Pertamina*  
Telepon : (021) 848 0520, 849 94214  
Fax : (021) 848 0521  
Email : [info@lobuntalubricants.com](mailto:info@lobuntalubricants.com)  
Website : [lobuntalubricants.com](http://lobuntalubricants.com)



Gambar 3.1 Logo PT. Lobunta Kencana Raya

*Sumber :lobuntalubricant.com*

### **3.1.2 Sejarah Perusahaan**

PT Lobunta Kencana Raya berdiri sejak tanggal 27 Januari 1973 berbadan usaha CV. Kami berubah dari CV menjadi Perusahaan Terbatas sejak tanggal

30 September 1977. Perusahaan PT Lobunta Kencana Raya di bidang *General Contracttor, General Supplier, Plant Hire, Property, Chushing Plant, Oils & Lubricant Dealership of Pertamina, Mixer Plant* (dll). Kami resmi menjadi Distributor pelumas Pertamina sejak tahun 1991.

PT Lobunta Kencana Raya adalah perusahaan resmi yang menjual berbagai macam produk pelumas dari Pertamina baik itu untuk kendaraan kecil sampai hingga kendaraan berat semua di distribusikan atau dijual oleh perusahaan PT Lobunta Kencana Raya. Akan tetapi pada saat ini perusahaan PT Lobunta Kencana Raya sekarang lebih berfokus pada perusahaan pelumas untuk industri dimana dengan adanya peraturan tahun 2017 lalu Pertamina memisahkan antara industri dan retail sehingga perusahaan PT Lobunta Kencana Raya (LKR) lebih berfokus kepada perusahaan industri diantara perusahaan industri dibawah ini beberapa perusahaan besar yang telah bekerjasama dengan perusahaan LKR seperti :

1. PT Bromindo Nusantara
2. PT Pakubumi Semesta
3. PT Ponpansi Raya
4. PT Indo Sarana Perkasa
5. Perum Damri , dsb

Perusahaan diatas adalah contoh perusahaan besar yang telah bekerjasama dengan perusahaan LKR .

Sebagai Distributor Resmi Pelumas Pertamina dengan Nomor Keagenan C 705106, kami memasarkan semua produk Pertamina,

1. Pelumas Industri
2. Pelumas Heavy Equipment
3. Pelumas Marine, dll.

Komitmen perusahaan PT Lobunta Kencana Raya dalam memasarkan pelumas Pertamina adalah sebagai berikut:

1. Kualitas terjamin asli dari PERTAMINA
2. Barang Ready Stock
3. Harga Pelumas Kompetitif
4. Pengiriman tepat waktu
5. Pendistribusian barang seluruh Indonesia

Pelumas – pelumas yang perusahaan PT Lobunta kencana raya jual diantaranya adalah:

1. Pelumas Heavy Duty Diesel Oils.
2. Pelumas Powershif Transmission & Hydroulic oils for Heavy Equipment Manual Transmission.
3. Automatic Transmission Oils & Manual Transmission Oils.
4. Industrial & Marine Engine Oils.
5. Natural Gas Engine Oils.
6. Industrial Compressor Oils, Gear Oils, Hydroulic Oils & Turbine Oils .
7. Heat Transfer Oils & Grease.

Seiring nya dengan perkembangan zaman perusahaan terus menerus mengupdate cara mereka agar dapat terus berkembang dan maju. Perusahaan juga secara berkala mengupdate segala perlengkapan dan keperluan yang

digunakan untuk sarana dan prasarana kebutuhan perusahaan seperti sarana distribusi seperti membeli kendaraan mobil box baru dan forklift selalu di perbarui perusahaan untuk menunjang kinerja operational perusahaan

### 3.2 Desain Penelitian

*A research design is a blueprint or plan for the collection, measurement, and analysis of data, created to answer your research questions.* (Uma Sekaran, 2016).

Menuru buku *Research Methods for Business* karya uma sekaran dan Roger Bougie dapat diartikan bahwa design penelitian adalah *blueprint* atau rancangan perencanaan utama yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan, mengukur, dan menganalisa data, dan yang digunakan untuk menjawab pertanyaan yang dibuat pada *research* atau penelitian tersebut.

#### 3.2.1 Jenis Penelitian

Menurut buku yang ditulis uma sekaran (2016) menyatakan bahwa jenis- jenis dari suatu penelitian atau *design* penelitian dapat dikelompokan menjadi 3 yaitu :

1. *Exploratory Research is a research that goals is to emphasize the ambiguos situation or find the ideas that will become a potential business*

*Exploratory Research* merupakan sebuah penelitian yang dilakukan untuk memperjelas situasi yang ambigu atau menemukan ide – ide yang dapat menjadi peluang bisnis potensial

2. *Descriptive Research is kind of research that describe charteristic of an object, peoples, group, organization or government .*

*Descriptive Research* adalah untuk mendeskripsikan karakteristik dari sebuah objek, orang, grup, organisasi, atau lingkungan.

3. *Causal Research is conclusive research which goals is to get evidence about one relationship based on cause and effect from one problem or event.*

*Causal Research* merupakan jenis penelitian *conclusive* yang bertujuan untuk memperoleh bukti mengenai hubungan berdasarkan sebab dan akibat dari sebuah permasalahan atau peristiwa.

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan jenis penelitian *causal research* dimana peneliti akan berusaha untuk menjelaskan hubungan antar variabel – variabelnya. Penelitian juga dalam penelitian ini juga meyebarakan kuesioner. Selain itu peneliti juga akan menjelaskan keterkaitan hubungan antara variabel serta menjelaskan dampak variabel terhadap satu sama lainnya.

### **3.2.2 Data Penelitian**

Data penelitian merupakan data – data yang dikumpulkan setelah dilakukan penelitian terhadap objek yang ingin diteliti dan digunakan untuk menunjang suatu penelitian dan juga untuk memperkuat argument yang disampaikan. Hal ini menjadi faktor yang penting dalam melakukan sebuah penelitian karena kebutuhan akan data yang harus sesuai dan dapat

dipertanggung jawabkan (Malhotra, 2012). Terdapat dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.

1. *Data primer : data originated by the researchers to address the research problem*

Data primer dapat diartikan adalah data original yang di dapatkan oleh peneliti untuk memecahkan suatu permasalahan yang sedang diteliti oleh peneliti.

2. *Secondary data : data have been previously collected for some purpose other than the one at the one at hand*

*Secondary data* dapat diartikan adalah data yang didapatkan oleh peneliti yang diambil dari penelitian terdahulu.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis data primer dan juga data sekunder. Peneliti menggunakan data primer yang merupakan jawaban kuesioner yang nantinya akan disebarakan kepada beberapa manajer maupun supervisor, diolah, dan diinterpretasikan menjadi sebuah hasil penelitian. Selain itu, peneliti juga akan menggunakan data sekunder dimana peneliti akan mencari beberapa jurnal, berita, data statistika mengenai objek penelitian serta untuk mendukung penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

1) Mengumpulkan berbagai informasi melalui jurnal penelitian, artikel, dan literatur pendukung untuk menjadi referensi yang

mendukung penelitian ini dan membuat model tersebut serta menyusun kerangka penelitian.

- 2) Menyusun draft kuesioner dengan memasukkan pertanyaan *profiling*, *screening* dan semua variabel untuk setiap sesi pertanyaan. Setelah itu dilakukan *wording* kuesioner dengan memilih kata yang tepat pada pertanyaan yang terdapat di dalam kuesioner agar responden lebih mudah untuk memahami dan mengerti pertanyaan yang diberikan.
- 3) Melakukan standarisasi variabel, mengelompokkan dan merapihkan seluruh jawaban kuesioner menjadi data yang diinginkan.
- 4) Data yang berhasil dikumpulkan kemudian dianalisis dengan menggunakan perangkat atau tools yaitu dengan memakai SMARTPLS.

### **3.4 Populasi dan Sampel**

#### **3.4.1 Target Populasi**

Populasi adalah sekumpulan elemen yang bergabung dan memiliki serangkaian karakteristik tertentu yang terdiri dari berbagai macam hal lalu ditetapkan menjadi objek penelitian. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh manajer, *supervisor*, serta departemen lain yang terlibat dalam penelitian ini pada gudang P.T. Lobunta Kencana Raya

#### **3.4.2 Sampel Unit**

*Sample unit* adalah dasar yang terkandung dari populasi untuk dijadikan sebuah sampel (Malhotra,2012). *Sample unit* yang digunakan pada penelitian ini adalah pria dan wanita yang bekerja sebagai seluruh manajer dan *supervisor*, gudang serta departemen lain yang berhubungan dengan penelitian ini, Penelitian diambil di perusahaan PT. Lobunta Kencana Raya.

### **3.4.3 Time Frame**

Menurut Malhotra (2012) *time frame* merupakan jangka waktu peneliti dari awal tahapan pengumpulan hingga pengolahan data. *Time frame* pada penelitian ini adalah Mei 2019. Penyebaran kuesioner dilakukan dari bulan Mei 2019

### **3.4.4 Sampling Size**

Menurut Roscoe (1975) yang dikutip dari Uma Sekaran (2006) memberikan acuan umum untuk menentukan ukuran sampel:

1. Ukuran sampel 30 – 500 merupakan jumlah yang tepat untuk kebanyakan penelitian
2. Jika sampel dipecah kedalam subsampel, ukuran sampel minimum 30 untuk tiap kategori
3. Untuk penelitian eksperimental sederhana dengan kontrol yang ketat, penelitian yang sukses adalah dengan ukuran sampel kecil mulai dari 10 hingga 20 sampel

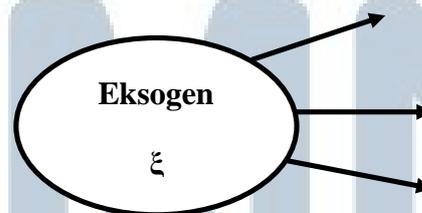
Oleh karena itu, penentuan jumlah sampel sebagai responden banyaknya disesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pengambilan sensus dimana peneliti akan

mengambil data keseluruhan atau populasi dari perusahaan yaitu sebanyak 20 responden (data yang diambil dari mulai tingkat manager hingga *supervisor*) dikarenakan juga di bawah *manager* dan *supervisor* banyak yang buta huruf dan tidak mengenal istilah istilah managerial sehingga peneliti mengambil responden dari tingkatan *supervisor* hingga *manager*.

### 3.5 Identifikasi variabel penelitian

#### 3.5.1 Variabel Eksogen

Variabel Eksogen adalah variabel yang muncul sebagai variabel bebas pada semua persamaan yang ada di dalam model. Notasi matematik dari variabel laten eksogen adalah huruf Yunani  $\xi$  (“ksi”) (Hair *et al.*, 2010). Variabel eksogen digambarkan sebagai lingkaran dengan anak panah yang menuju ke luar dari variabel tersebut. Dalam penelitian ini, yang termasuk variabel eksogen adalah *Receiving Waste*, *Put-away Waste*, *Picking Waste*, *Despatch Waste*. Berikut merupakan gambar variabel eksogen:



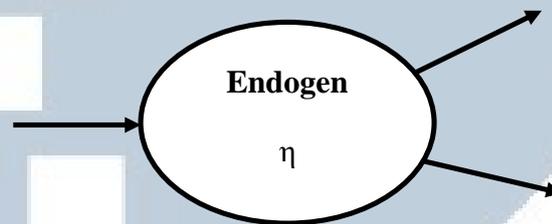
Gambar 3.2 Variabel Eksogen

Sumber: Hair *et al.*, 2010

#### 3.5.2 Variabel Endogen

Variabel Endogen merupakan variabel yang terikat pada paling sedikit satu variabel lain dalam model penelitian, meskipun di semua persamaan sisanya variabel tersebut adalah variabel bebas. Notasi matematik dari variabel

laten endogen adalah  $\eta$  (“eta”) (Hair *et al*, 2010). Variabel endogen digambarkan sebagai lingkaran dengan setidaknya memiliki satu anak panah yang mengarah atau menusuk pada variabel tersebut. Dalam penelitian ini, yang merupakan variabel endogen adalah *Level of Warehouse Waste Reduction, Warehouse Operational Performance, Distribution performance, Business Performance*. Gambar variabel endogen dapat dilihat pada gambar 3.3 berikut:



Gambar 3.3 Variabel Endogen

Sumber: Hair *et al*, 2010

### 3.6 Definisi Operasional Variabel

Variabel – variabel pada penelitian memiliki tingkat abstraksi yang tinggi. Untuk itu diperlukan indikator yang sesuai untuk mengukur variabel tersebut. Oleh karena itu definisi operasional disajikan dalam tabel 3.1 sebagai berikut.

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi Variabel

Variabel	Deskripsi	Pernyataan	Jawaban	Referensi
<i>Wa</i>	<i>Level of warehouse waste reduction practices :</i>			(Abushaiki Ismail ; Salhieh Loay ; Towers Noel ,2018)

R	<i>Receiving :</i>			(Abushaiki Ismail ; Salhieh Loay ; Towers Noel ,2018)
R1		Sebagai manajer atau supervisor gudang, Anda terlibat dengan departemen pembelian anda dalam menentukan dan menyetujui pengemasan barang per karton, per paet , dan pelabelan.	Skala likert 1-5 1.Sangat tidak setuju 2.Tidak setuju 3. netral 4. setuju 5. sangat setuju	(Abushaiki Ismail ; Salhieh Loay ; Towers Noel ,2018)
R2		Anda menerima pemberitahuan dari pemasok anda sebelum pengiriman sampai di gudang anda.	Skala likert 1-5 1.Sangat tidak setuju 2.Tidak setuju 3. netral 4. setuju 5. sangat setuju	(Abushaiki Ismail ; Salhieh Loay ; Towers Noel ,2018)
R3		Anda merencanakan penggunaan peralatan yang benar(forklitft, troli , truk bertenaka dan jack palet) untuk digunakan dalam membongkar muatan anda.	Skala likert 1-5 1.Sangat tidak setuju 2.Tidak setuju 3. netral 4. setuju 5. sangat setuju	(Abushaiki Ismail ; Salhieh Loay ; Towers Noel ,2018)
R4		Anda dapat menyimpan barang yang datang dengan cara yang tepat.	Skala likert 1-5 1.Sangat tidak setuju 2.Tidak setuju 3. netral 4. setuju 5. sangat setuju	(Abushaiki Ismail ; Salhieh Loay ; Towers Noel ,2018)
PA	<i>Put-Away</i>			(Abushaiki Ismail ; Salhieh

				Loay ; Towers Noel ,2018)
PA1		Kami memiliki sistem (manajer gudang atau komputerisasi yang mengalokasikan produk lokasi sebelum pembongkaran dan menginstrusikan operator kemana harus menempatkan barang.	Skala likert 1-5 1.Sangat tidak setuju 2.Tidak setuju 3. netral 4. setuju 5. sangat setuju	(Abushaiki Ismail ; Salhieh Loay ; Towers Noel ,2018)
PA2		Anda melihat ada penundaan penundaan pekerjaan yang diakibatkan karena tenaga kerja atau peralatan sedang sibuk atau hilang	Skala likert 1-5 1.Sangat tidak setuju 2.Tidak setuju 3. netral 4. setuju 5. sangat setuju	(Abushaiki Ismail ; Salhieh Loay ; Towers Noel ,2018)
PA3		<i>Put-away team</i> bekerja berdekatan dengan <i>picking team</i> .	Skala likert 1-5 1.Sangat tidak setuju 2.Tidak setuju 3. netral 4. setuju 5. sangat setuju	(Abushaiki Ismail ; Salhieh Loay ; Towers Noel ,2018)
PA4		Proses penaruhan mengikuti struktur ABC dalam gudang.(A berarti dekat dengan tempat keluar masuk barang B ditengah tengah gudang C berarti sangat jauh di dalam lorong)	Skala likert 1-5 1.Sangat tidak setuju 2.Tidak setuju 3. netral 4. setuju 5. sangat setuju	(Abushaiki Ismail ; Salhieh Loay ; Towers Noel ,2018)
P	<i>Picking</i>			(Abushaiki Ismail ; Salhieh Loay ; Towers Noel ,2018)

P1		Anda memasukan barang-barang yang biasanya dijual bersama bersebelahan.	Skala likert 1-5 1.Sangat tidak setuju 2.Tidak setuju 3. netral 4. setuju 5. sangat setuju	(Abushaiki Ismail ; Salhie Loay ; Towers Noel ,2018)
P2		SKU( <i>Stock keeping unit</i> )yang bergerak cepat di taruh atau ditempatkan dibaris tengah sehingga mempercepat pengambilan.	Skala likert 1-5 1.Sangat tidak setuju 2.Tidak setuju 3. netral 4. setuju 5. sangat setuju	(Abushaiki Ismail ; Salhie Loay ; Towers Noel ,2018)
P3		<i>Picker</i> mengurutkan pesanan sambil mengambil barang.	Skala likert 1-5 1.Sangat tidak setuju 2.Tidak setuju 3. netral 4. setuju 5. sangat setuju	(Abushaiki Ismail ; Salhie Loay ; Towers Noel ,2018)
P4		<i>Picker</i> mengambil barang sesuai dengan kebutuhan yang di minta.	Skala likert 1-5 1.Sangat tidak setuju 2.Tidak setuju 3. netral 4. setuju 5. sangat setuju	(Abushaiki Ismail ; Salhie Loay ; Towers Noel ,2018)
D	<i>Despatch/Shipping</i>			(Abushaiki Ismail ; Salhie Loay ; Towers Noel ,2018)
D1		Ada ruang yang cukup dalam <i>unloading</i> barang yang datang.	Skala likert 1-5	(Abushaiki Ismail ; Salhie

			1.Sangat tidak setuju 2.Tidak setuju 3. netral 4. setuju 5. sangat setuju	Loay ; Towers Noel ,2018)
D2		Pesanan yang dipilih tiba di ruang muat sesuai urutan pengiriman	Skala likert 1-5 1.Sangat tidak setuju 2.Tidak setuju 3. netral 4. setuju 5. sangat setuju	(Abushaiki Ismail ; Salhieh Loay ; Towers Noel ,2018)
D3		Digudang, operator memeriksa kertas pengiriman/ surat jalan dari tempat pengiriman dan memastikan kecocokan SKU dengan yang ada di kendaraan.	Skala likert 1-5 1.Sangat tidak setuju 2.Tidak setuju 3. netral 4. setuju 5. sangat setuju	(Abushaiki Ismail ; Salhieh Loay ; Towers Noel ,2018)
D4		operator mengecek dan menginspeksi surat jalan apakah barang sudah sesuai dan banyaknya pesanan sudah sesuai.	Skala likert 1-5 1.Sangat tidak setuju 2.Tidak setuju 3. netral 4. setuju 5. sangat setuju	(Abushaiki Ismail ; Salhieh Loay ; Towers Noel ,2018)
WP	<i>Warehouse Performance</i>			(Abushaiki Ismail ; Salhieh Loay ; Towers Noel ,2018)
WP1		Layout yang digunakan mencegah arus yang saling bertabrakan.	Skala likert 1-5 1.Sangat tidak setuju	(Abushaiki Ismail ; Salhieh Loay ; Towers Noel ,2018)

			2.Tidak setuju 3. netral 4. setuju 5. sangat setuju	
WP2		Material sudah diletakkan di tempat yang mudah dijangkau.	Skala likert 1-5 1.Sangat tidak setuju 2.Tidak setuju 3. netral 4. setuju 5. sangat setuju	(Abushaiki Ismail ; Salhie Loay ; Towers Noel ,2018)
WP3		SKU disimpan di lokasi yang tepat.	Skala likert 1-5 1.Sangat tidak setuju 2.Tidak setuju 3. netral 4. setuju 5. sangat setuju	(Abushaiki Ismail ; Salhie Loay ; Towers Noel ,2018)
WP4		Proses <i>picking</i> didesain dengan baik	Skala likert 1-5 1.Sangat tidak setuju 2.Tidak setuju 3. netral 4. setuju 5. sangat setuju	(Abushaiki Ismail ; Salhie Loay ; Towers Noel ,2018)
DP	<i>Distribution Performance</i>			(Abushaiki Ismail ; Salhie Loay ; Towers Noel ,2018)
DP1		Rendahnya jumlah penolakan produk dan keluhan dari pelanggan	Skala likert 1-5 1.Sangat tidak setuju 2.Tidak setuju	(Abushaiki Ismail ; Salhie Loay ; Towers Noel ,2018)

			3. netral 4. setuju 5. sangat setuju	
DP2		Pelanggan kami selalu puas dengan kemampuan distribusi perusahaan kami.	Skala likert 1-5 1.Sangat tidak setuju 2.Tidak setuju 3. netral 4. setuju 5. sangat setuju	(Abushaiki Ismail ; Salhieh Loay ; Towers Noel ,2018)
DP3		Semua product selalu dikirim dengan tepat waktu	Skala likert 1-5 1.Sangat tidak setuju 2.Tidak setuju 3. netral 4. setuju 5. sangat setuju	(Abushaiki Ismail ; Salhieh Loay ; Towers Noel ,2018)
DP4		Sangat jarang sekali pengemudi membawa barang yang salah ke <i>customer</i>	Skala likert 1-5 1.Sangat tidak setuju 2.Tidak setuju 3. netral 4. setuju 5. sangat setuju	(Abushaiki Ismail ; Salhieh Loay ; Towers Noel ,2018)
BP	<i>Business Performance</i>			(Abushaiki Ismail ; Salhieh Loay ; Towers Noel ,2018)
BP1		Kami memiliki kualitas pelayanan yang lebih dari para pesaing kami	Skala likert 1-5 1.Sangat tidak setuju 2.Tidak setuju 3. netral 4. setuju	(Abushaiki Ismail ; Salhieh Loay ; Towers Noel ,2018)

			5. sangat setuju	
BP2		Profitabilitas kami telah melampaui para pesaing kami	Skala likert 1-5 1.Sangat tidak setuju 2.Tidak setuju 3. netral 4. setuju 5. sangat setuju	(Abushaiki Ismail ; Salhie Loay ; Towers Noel ,2018)
BP3		Pertumbuhan pangsa pasar kami telah melampaui para pesaing kami	Skala likert 1-5 1.Sangat tidak setuju 2.Tidak setuju 3. netral 4. setuju 5. sangat setuju	(Abushaiki Ismail ; Salhie Loay ; Towers Noel ,2018)
BP4		Pelanggan kami puas dengan pengiriman dari perusahaan kami dibandingkan dengan <i>competitor</i> lain	Skala likert 1-5 1.Sangat tidak setuju 2.Tidak setuju 3. netral 4. setuju 5. sangat setuju	(Abushaiki Ismail ; Salhie Loay ; Towers Noel ,2018)