



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 Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian dengan judul “Motif dan Kepuasan Komunitas Penggemar Klub Manchester United dalam Penggunaan Media *Online manutd.com* pada United Indonesia (Survei terhadap Komunitas United Indonesia *chapter Tangerang*)” ini termasuk ke dalam jenis penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan penerapan metode-metode ilmiah terhadap masalah-masalah rumit yang muncul dalam pengarahannya dan pengelolaan dari suatu sistem besar manusia dalam industri atau bisnis (Nugroho, 2012, p. 1). Penelitian kuantitatif lebih menekankan pada pengukuran objektif yang melibatkan khalayak atau manusia.

Penelitian ini bersifat deskriptif. Deskriptif diartikan dengan melukiskan variabel demi variabel, satu demi satu, dan pada dasarnya metode deskriptif mengumpulkan data secara univariat. Deskriptif bukan hanya menjabarkan tetapi juga memadukan (sintesis). Deskriptif ditunjukkan untuk (Rakhmat, 2009, p. 25):

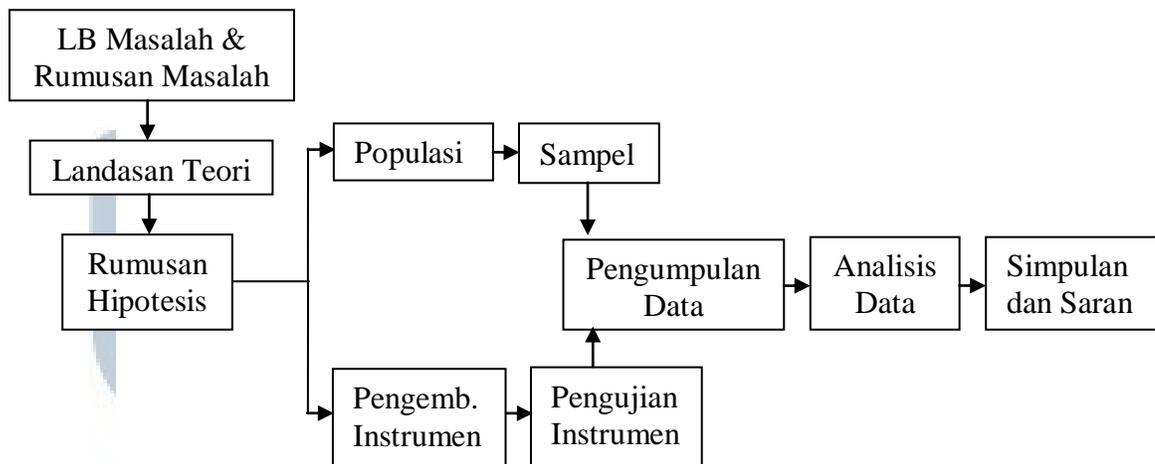
1. Mengumpulkan informasi aktual secara rinci dengan melukiskan gejala yang ada.
2. Mengidentifikasi masalah dan praktek-praktek yang berlaku.

3. Membuat perbandingan atau evaluasi.
4. Menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama, dan belajar dari pengalaman untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.

3.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan adalah metode survei. Metode ini dilakukan dengan cara mengambil sampel dari populasi tertentu, lalu diberikan beberapa pertanyaan terkait dengan topik yang dibahas dalam bentuk kuesioner. Kuesioner digunakan sebagai media pengumpulan data yang bertujuan untuk mengetahui apa saja terkait topik bahasan yang diambil.

Bagan 3.1 Langkah-langkah Penelitian Kuantitatif: Survei



Sumber: Sugiyono, 2014, p. 82

Metode survei terdapat dua jenis, yaitu survei deskriptif dan eksplanatif. Peneliti menggunakan survei berjenis deskriptif. Peneliti

menggunakan kuesioner dalam melakukan penelitian dengan mengumpulkan data melalui survei. Survei dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner. Kuesioner akan disebarkan kepada anggota komunitas klub Manchester United, yaitu United Indonesia *chapter* Tangerang.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Suatu penelitian kuantitatif tentu akan memerlukan sumber informasi atau subjek penelitian. Siapa saja yang akan diteliti dan berapa banyaknya (populasi), dan siapa saja yang menjadi sasaran langsung pengumpulan data (sampel atau responden). Dengan demikian, yang dimaksud dengan populasi adalah sumber data dalam penelitian tertentu yang memiliki jumlah banyak dan luas (Darmawan, 2013, p. 137).

Satu orang-pun dapat digunakan sebagai populasi, karena satu orang itu mempunyai berbagai karakteristik, misalnya gaya bicaranya, disiplin pribadi, hobi, cara bergaul, kepemimpinannya, dan lain-lain (Sugiyono, 2010, p. 118).

Jadi, populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekadar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh

karakteristik/sifat yang dimiliki subyek atau obyek tersebut (Sugiyono, 2014, p. 148).

Populasi dari penelitian ini adalah komunitas klub Manchester United di Indonesia, yaitu United Indonesia *chapter* Tangerang. Berdasarkan informasi dari koordinator wilayah UI *chapter* Tangerang, jumlah anggota mencapai kurang lebih 1000 orang.

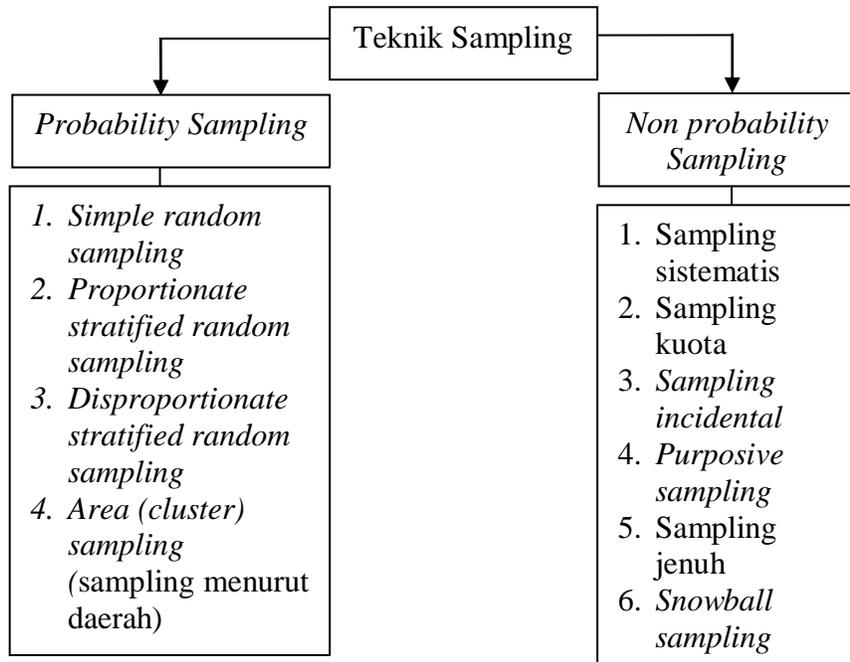
3.3.2 Sampel

Sampel ditentukan oleh peneliti berdasarkan pertimbangan masalah, tujuan hipotesis, metode, dan instrumen penelitian. Sampel terdiri atas subjek penelitian (responden) yang menjadi sumber data yang terpilih dari hasil pekerjaan teknik penyampelan (teknik sampling) (Darmawan, 2013, p. 138).

Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2014, p. 149).

Untuk mengambil sampel yang ada, dibutuhkan teknik, yaitu teknik sampling. Teknik sampling dikelompokkan menjadi dua, yaitu *Probability Sampling* dan *Nonprobability Sampling*. Kategorinya adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2010, p. 119):

Bagan 3.2 Macam-macam Teknik Sampling



Sumber: Sugiyono, 2010, p. 119

Penjelasan dari bagan di atas adalah sebagai berikut

(Sugiyono, 2010, p. 120):

1. *Probability Sampling*

Probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi tiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Teknik ini meliputi:

a. *Simple Random Sampling*

Dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi

dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

b. *Proportionate Stratified Random Sampling*

Teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.

c. *Disproportionate Stratified Random Sampling*

Teknik ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel, bila populasi berstrata tetapi kurang proporsional.

d. *Cluster Sampling (Area Sampling)*

Teknik sampling daerah digunakan untuk menentukan sampel bila obyek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas.

2. *Nonprobability Sampling*

Teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi yang dipilih menjadi sampel.

a. *Sampling Sistematis*

Teknik pengambilan sampel berdasarkan urutan dari anggota populasi yang telah diberi nomor urut.

b. Sampling Kuota

Teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan.

c. Sampling Insidental

Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel.

d. *Sampling Purposive*

Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sampel harus sesuai dengan topik yang diambil.

e. Sampling Jenuh

Teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel.

f. *Snowball Sampling*

Teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar.

Sampel dari penelitian ini adalah komunitas klub Manchester United, United Indonesia *chapter* Tangerang. Penelitian ini menggunakan rumus Slovin dalam menghitung jumlah sampel yang

dibutuhkan. Dalam hal tingkat kesalahan, penelitian sosial umumnya memberi batasan tingkat kesalahannya antara 1% sampai 5% (0,05). Makin besar tingkat kesalahan, maka makin kecil sampel (Suryani & Hendryadi, 2015, p. 193). Peneliti menggunakan batas toleransi kesalahan sebesar 5% (0,05).

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel.

N = jumlah populasi.

e = batas toleransi kesalahan (presisi) atau sig. = 0,05

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{1000}{1 + 1000 \cdot 5\%^2}$$

$$n = \frac{1000}{1 + 2,5}$$

$$n = \frac{1000}{3,5}$$

$$n = 286$$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin di atas, sampel yang diperoleh dalam penelitian ini sebesar 286 responden. Populasi yang dijadikan obyek penelitian ini adalah responden anggota komunitas klub Manchester United, United

Indonesia *chapter* Tangerang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental sampling*, karena disebarakan melalui grup WhatsApp. Dengan begitu, sampel yang dijadikan responden adalah mereka yang beranggotakan sebagai United Indonesia *chapter* Tangerang.

3.4 Operasionalisasi Variabel

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Motif Penggunaan Media Online <i>manutd.com</i> (X)	1. Informasi	Untuk mencari isu atau rumor yang beredar.	Likert
		Untuk mencari informasi yang dibutuhkan.	
	2. Identitas pribadi	Untuk menambah pemahaman atau wawasan yang belum diketahui.	Likert
	3. Integrasi dan interaksi sosial	Untuk mencari bahan saat berbincang atau berdiskusi.	Likert
		Untuk mencari pengetahuan tentang keadaan orang lain.	
	4. Hiburan	Untuk mencari kegiatan di waktu luang.	Likert
		Untuk mencari rasa senang atau puas pada diri sendiri.	

Berikut adalah penjelasan indikator dari dimensi pada tabel operasionalisasi variabel:

1. Motif Penggunaan Media *Online manutd.com* (X)

a. Informasi

- i. Untuk mencari isu atau rumor yang beredar. Isu atau rumor yang beredar akan mengundang rasa penasaran. Sebuah isu yang beredar juga belum tentu benar adanya. Maka dari itu, kita ingin mencari kebenaran yang sesungguhnya. Contohnya adalah transfer pemain, pemberhentian atau perpanjangan kontrak, staf kepelatihan, sponsor, dan lain-lain.
- ii. Untuk mencari informasi yang dibutuhkan. Ketika informasi yang didapat, kita ingin mencari konfirmasi lebih yang sebenarnya dari informasi tersebut agar benar-benar valid. Contohnya adalah jadwal pertandingan, transfer pemain, staf kepelatihan, *jersey*, sponsor, dan lain-lain.

b. Identitas pribadi

- i. Untuk menambah pemahaman atau wawasan yang belum diketahui. Kekurangan pemahaman atau wawasan yang kita miliki akan memicu kita untuk mencari informasi apa saja demi menambah pengetahuan atau wawasan yang dimiliki.

c. Integrasi dan interaksi sosial

- i. Untuk mencari bahan saat berbincang atau berdiskusi. Pencarian informasi yang diberikan *manutd.com* akan menjadi topik untuk diperbincangkan atau didiskusikan. Misalnya, apakah pemain X dirasa pantas untuk direkrut menjadi pemain Manchester United, atau apakah pemain Z selama satu musim memiliki peningkatan dalam performa permainannya.
- ii. Untuk mencari pengetahuan tentang keadaan orang lain. Keadaan orang lain salah satunya adalah terkait dengan kondisi kesehatan, misalnya kondisi dari pemain maupun staf kepelatihan.

d. Hiburan

- i. Untuk mengisi waktu luang saat tidak ada hal yang sedang dilakukan. Mengakses *manutd.com* menjadi salah satu hal yang dilakukan saat memiliki waktu luang.
- ii. Untuk mencari rasa senang pada diri sendiri. Mengakses *manutd.com* untuk mencari informasi akan menimbulkan rasa senang bagi pengaksesnya.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Data Primer

Data primer adalah data yang didapat peneliti dari hasil pengumpulan materi oleh responden.

3.5.1.1 Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2010, p. 199). Kuesioner yang diberikan secara langsung memiliki kelebihan, antara lain (Suryadi & Hendryadi, 2015, p. 175):

1. Peneliti dapat secara langsung bertatap muka dengan responden.
2. Peneliti dapat memeriksa langsung kelengkapan isi dari kuesioner yang diberikan.
3. Penyebaran kuesioner yang dilakukan secara serentak yang dilakukan oleh tim survei dapat mengumpulkan data dalam waktu yang singkat dan relatif murah dibanding metode wawancara.

- 
4. Peneliti dapat secara langsung memberikan penjelasan jika ada pernyataan/pertanyaan yang tidak dipahami oleh responden.

Uma Sekaran (1992) mengemukakan beberapa prinsip dalam penulisan angket sebagai teknik pengumpulan data, yaitu (Sugiyono, 2010, p. 200):

1. Prinsip penulisan angket:

- a. Isi dan tujuan pertanyaan
- b. Bahasa yang digunakan
- c. Tipe dan bentuk pertanyaan
- d. Pertanyaan tidak mendua
- e. Tidak menanyakan yang sudah lupa
- f. Pertanyaan tidak menggiring
- g. Panjang pertanyaan
- h. Urutan pertanyaan

2. Prinsip pengukuran

Supaya diperoleh data penelitian yang valid dan reliabel, maka sebelum instrumen angket tersebut diberikan kepada responden, maka perlu diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu.

3. Penampilan fisik angket

Penampilan fisik angket sebagai alat pengumpul data akan mempengaruhi respon atau keseriusan responden dalam mengisi angket.

Kuesioner atau disebut juga angket terbagi menjadi beberapa jenis (Kriyantono, 2006, p. 95):

1. Angket terbuka: bila pertanyaan di dalam angket diformulasikan sedemikian rupa sehingga responden mempunyai kebebasan untuk menjawab tanpa adanya alternatif jawaban yang diberikan oleh peneliti.
2. Angket tertutup: suatu angket di mana responden telah diberikan alternatif jawaban oleh peneliti. Responden tinggal memilih jawaban yang menurutnya sesuai dengan realitas yang dialaminya, biasanya dengan memberikan tanda X atau ✓.

Dari penjelasan tersebut, penelitian ini menggunakan jenis kuesioner tertutup karena responden hanya perlu mengisi *checklist* pada kolom yang telah disediakan. Pengisian jawaban dilakukan dengan sadar diri dan pilihan yang dianggap jawaban yang paling tepat bagi responden.

Kuesioner yang dipakai dalam penelitian ini adalah menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk

mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel (Sugiyono, 2014, p. 168).

Tabel 3.2 Skala Likert

a.	Sangat Setuju	a.	Selalu
b.	Setuju	b.	Sering
c.	Ragu-ragu	c.	Kadang-kadang
d.	Tidak setuju	d.	Tidak pernah
e.	Sangat tidak setuju		
a.	Sangat positif	a.	Sangat baik
b.	Positif	b.	Baik
c.	Negatif	c.	Tidak baik
d.	Sangat negatif	d.	Sangat tidak baik

Sumber: Sugiyono, 2014, p. 168

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban

itu dapat diberi skor, misalnya:

U
N
I
M
U
N
U

Tabel 3.3 Skor Skala Likert

1.	Sangat setuju/selalu/sangat positif diberi skor	5
2.	Setuju/sering/positif diberi skor	4
3.	Ragu-ragu/kadang-kadang/netral diberi skor	3
4.	Tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif diberi skor	2
5.	Sangat tidak setuju/tidak pernah/sangat negatif diberi skor	1

Sumber: Sugiyono, 2014, p. 168

Hasil dari kuesioner ini nantinya akan diolah dalam bentuk angka, tabel, dan analisis statistik untuk menghasilkan simpulan.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data yang dikumpulkan untuk membantu memenuhi penelitian. Data yang didapat berasal dari berbagai macam sumber. Referensi yang dipakai tidak hanya sebatas pada buku saja, namun juga jurnal dan penelitian-penelitian terdahulu. Hal ini dilakukan untuk menunjang pengumpulan data terkait yang diperlukan.

3.6 Teknik Pengukuran Data

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2013, p. 168), dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Selain itu, Sugiyono juga menyatakan jika jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dan sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata (Sugiyono, 2013, p. 168). Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala Likert beserta lima poin pengukuran.

Beberapa tahap yang dilakukan untuk menguji validitas adalah sebagai berikut (Kriyantono, 2009, p. 149):

- a. Mendefinisikan secara operasional suatu konsep yang akan diukur.
- b. Melakukan uji coba alat ukur tersebut pada sejumlah responden.

Responden diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang ada.

c. Menghitung nilai korelasi antar data pada masing-masing pertanyaan dan skor total dengan memakai rumus *product moment*.

Uji validitas memakai perbandingan taraf signifikansi sebesar 5%, yaitu:

1. Jika **r hitung** > **r tabel** maka dinyatakan **valid**.

Jika **r hitung** < **r tabel** maka dinyatakan **tidak valid**.

2. Jika **sig.** < **0,05** maka dinyatakan **valid**.

Jika **sig.** > **0,05** maka dinyatakan **tidak valid**.

Dalam pengukuran validitas menggunakan teknik korelasi KMO-Bartlett's Test melalui perhitungan SPSS. Uji ini dinamakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) yang digunakan untuk menguji apakah indikator yang digunakan dapat mengkonfirmasi sebuah konstruk atau variabel (Ghozali, 2002, p. 68).

3.6.1.1 Uji Instrumen Validitas Data *Pre-test*

Untuk melakukan penelitian data *pre-test*, peneliti membagikan kuesioner kepada 10 responden secara *online*.

Responden yang terpilih adalah sebagian responden yang masuk ke dalam kategori sampel yang telah peneliti tetapkan. Hal ini bertujuan agar kuesioner ini apakah sudah layak untuk disebarakan kepada seluruh sampel.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *software* SPSS versi 21. Untuk menemukan r tabel, mengacu kepada rumus $df = n - 2$ dengan sig. 5%. Maka, $df = 10 - 2$, yaitu 8. Hasilnya, nilai r tabel yang didapat sebesar 0,631. Sehingga, r hitung harus lebih besar dari 0,631 agar kuesioner dianggap valid ($r \text{ hitung} > 0,631$).

Tabel 3.4 Uji Validitas Data *Pre-test* Variabel Motif

(X)

Correlations

		Motif	Motif	Motif	Motif	Motif	Motif	Motif	Motif
	Pearson Correlation	1	.683*	.859**	.717*	.831**	.703*	.730*	.948**
Motif	Sig. (2-tailed)		.029	.001	.020	.003	.023	.016	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
	Pearson Correlation	.683*	1	.531	.467	.717*	.405	.535	.707*
Motif	Sig. (2-tailed)	.029		.114	.174	.020	.245	.111	.022
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
	Pearson Correlation	.859**	.531	1	.924**	.677*	.677*	.732*	.928**
Motif	Sig. (2-tailed)	.001	.114		.000	.032	.032	.016	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
	Pearson Correlation	.717*	.467	.924**	1	.535	.535	.600	.822**
Motif	Sig. (2-tailed)	.020	.174	.000		.111	.111	.067	.004
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
	Pearson Correlation	.831**	.717*	.677*	.535	1	.592	.758*	.856**
Motif	Sig. (2-tailed)	.003	.020	.032	.111		.071	.011	.002
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
	Pearson Correlation	.703*	.405	.677*	.535	.592	1	.758*	.789**
Motif	Sig. (2-tailed)	.023	.245	.032	.111	.071		.011	.007
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
	Pearson Correlation	.730*	.535	.732*	.600	.758*	.758*	1	.847**
Motif	Sig. (2-tailed)	.016	.111	.016	.067	.011	.011		.002
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
	Pearson Correlation	.948**	.707*	.928**	.822**	.856**	.789**	.847**	1
Motif	Sig. (2-tailed)	.000	.022	.000	.004	.002	.007	.002	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Data primer, diolah, 2018.



Berdasarkan tabel 3.4, diketahui bahwa masing-masing indikator pertanyaan dalam variabel Motif (X) memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05 (sig. 5%) dan r hitung lebih besar dari r tabel, yaitu 0,631 ($r_{hitung} > 0,631$)

r tabel). Maka, seluruh indikator pertanyaan dapat dinyatakan valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Untuk menguji reliabilitas, terdapat dua faktor yang harus dipahami: hasil pengukuran yang sebenarnya (*true score*), dan kesalahan pengukuran (*measurement error*). Kesalahan pengukuran ini bisa berasal dari banyak sebab, misalnya kata-kata dalam kuesioner membingungkan (ambigu), atau responden salah memilih jawaban (Kriyantono, 2009, p. 143). Uji reliabilitas menggunakan metode Alpha Cronbach's.

Uji reliabilitas mengacu kepada:

1. Jika **alpha > r tabel**, maka reliabel atau konsisten.
2. Jika **alpha < r tabel**, maka tidak reliabel atau tidak konsisten.

3.6.2.1 Uji Instrumen Reliabilitas Data *Pre-test*

Tabel 3.5 Uji Reliabilitas Data *Pre-test* Variabel Motif (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.923	7

Sumber: Data primer, diolah, 2018.

Berdasarkan tabel 3.6, dapat diketahui bahwa hasil Cronbach's Alpha adalah 0,923. Berarti, variabel Motif (X) dapat dinyatakan reliabel atau konsisten karena nilai alpha > r tabel ($0,923 > 0,631$).

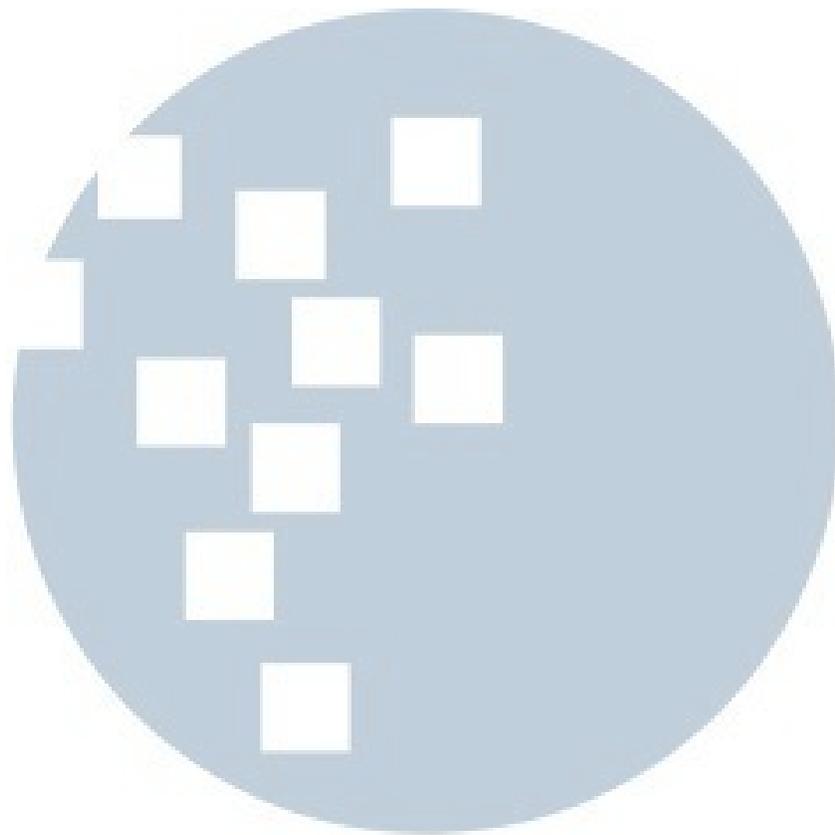
3.7 Teknik Analisis Data

Penggunaan analisis data dipakai setelah data dari responden terkumpul secara menyeluruh. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dan jenis responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2014, p. 206).

Statistik deskriptif adalah bagian dari statistik mempelajari cara pengumpulan data dan penyajian data sehingga mudah dipahami. Selain itu, statistik deskriptif juga digunakan pada riset deskriptif yang berupaya menggambarkan gejala atau fenomena dari satu variabel yang diteliti (Hasan, 2001, p. 7-8). Pada penelitian ini, variabel yang akan diukur adalah motif dan kepuasan komunitas penggemar klub Manchester United dalam penggunaan media online *manutd.com* pada United Indonesia (survei terhadap komunitas United Indonesia *chapter* Tangerang).

Kuesioner yang pakai dalam penelitian ini adalah menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel (Sugiyono, 2014, p. 168). Dari hasil penelitian sekitar 286 responden, data tersebut akan dianalisis oleh peneliti menggunakan SPSS versi 21.





UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA