JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 3063- 3281
Vol. 2, No. 4, 2025

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR CAMAT HAUR GADING KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Fitriani[1], Jumaidi[2], Siti Paulina[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email: phonenaufal638@gmail.com

ABSTRAK

Latar belakang studi ini adalah urgensi dalam meningkatkan kualitas layanan publik oleh aparatur pemerintah sebagai bentuk pemenuhan hak dasar warga negara serta sebagai upaya dalam membangun kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan publik memengaruhi kepuasan masyarakat di lingkungan Kantor Camat Haur Gading, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Dalam kajian ini, kualitas pelayanan dievaluasi melalui empat indikator, yaitu keandalan, kesadaran, perhatian, dan ketepatan. Sementara itu, kepuasan masyarakat diukur menggunakan indikator jaminan, penyampaian informasi, penanganan keluhan, serta penyelesaian masalah. Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif berbasis deskriptif. Populasi terdiri atas masyarakat pengguna layanan dan petugas pelayanan di Kantor Camat Haur Gading, dengan total sampel sebanyak 74 orang yang ditentukan secara insidental. Data dikumpulkan lewat kuesioner, pengamatan langsung, serta dokumentasi dari instansi terkait. Analisis data mencakup uji validitas, reliabilitas, regresi linier sederhana, serta uji t. Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa kualitas pelayanan publik memberikan dampak positif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi yang berada di bawah ambang batas 0,05 dan nilai koefisien determinasi yang menggambarkan kontribusi kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Temuan ini mengisyaratkan bahwa semakin baik mutu layanan publik yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat.

Kunci Utama: Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Kecamatan Haur Gading

ABSTRACT

This research is motivated by the importance of improving the quality of public services by government officials as a form of fulfilling the basic rights of citizens and as an effort to build public trust and satisfaction. The main objective of this study is to analyze the extent to which the quality of public services affects public satisfaction in the Haur Gading Sub-district Office, Hulu Sungai Utara Regency. In this study, service quality is evaluated through four indicators: reliability, awareness, attention, and accuracy. Meanwhile, public satisfaction is measured using indicators of assurance, information delivery, complaint handling, and problem resolution. This study uses a quantitative approach with a descriptive method. The population consists of service users and service officers at the Haur Gading Sub-district Office, with a total sample of 74 people determined incidentally. Data collection was carried out through questionnaires, direct observation, and documentation from related agencies. Data analysis included validity and reliability tests, simple linear regression, and t-tests. Based on the analysis, it was found that the quality of public services has a positive and significant effect on the level of public satisfaction. This is indicated by a significance value below the threshold of 0.05 and a coefficient of determination value that describes the contribution of service quality to increasing public satisfaction. This finding suggests that the better the quality of public services provided, the higher the level of public satisfaction.

Keywords: *Public Service Quality, Public Satisfaction, Haur Gading District*

PENDAHULUAN

Seiring perkembangan zaman, pelayanan publik di Indonesia harusnya juga semakin berkembang dan maju, pemerintah harus memperhatikan pelayanan kepada masyarakat, dan mempermudah masyarakat dengan pelayanan yang efektif dan efisien. Kantor Camat Haur Gading sebagai lembaga yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk terus melakukan pembenahan dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Untuk membangun citra positif, meningkatkan kinerja, serta mewujudkan profesionalisme dalam pelayanan pemerintahan menuju tercapainya tata kelola pemerintahan yang benar dan baik, diperlukan adanya kesatuan arah dan persepsi di seluruh jajaran pemerintahan. Hal ini penting agar dapat dijadikan sebagai pedoman dalam menjalankan fungsi manajerial dan operasional secara menyeluruh di setiap bidang dan unit organisasi secara terpadu.

Terdapat beberapa fenomena masalah yang ditemui oleh peneliti sebagai berikut ini:

1. Kurangnya perhatian dan kemampuan pegawai dalam bentuk memberikan informasi kepada pengunjung, sehingga sering terjadi kesalahpahaman antara pengunjung dengan pegawai pelayanan, tentang pelayanan yang ada di kantor camat dan terbaginya pelayanan ke pelayanan satu pintu, serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.
2. Kurangnya Sarana maupun Prasarana, seperti keterbatasan jumlah perangkat komputer dan printer yang berfungsi dengan baik. Banyaknya peralatan yang rusak di beberapa ruangan menyebabkan terhambatnya proses administrasi dan pelayanan surat-menyurat. Akibatnya, antri cukup lama untuk mendapatkan pelayanan, yang berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
3. Kurangnya Informasi bagi masyarakat yang ingin menyelesaikan urusan pemerintah, dikarenakan papan informasi berada di dalam kantor.

METODE

Metodologi penelitian disini menggunakan kualitatif, bertujuan untuk menguraikan serta menganalisis sejauh mana hubungan antara kedua variabel. Populasi pada studi ini mencakup seluruh masyarakat yang pernah menerima layanan di kantor tersebut, termasuk petugas pelayanan, dengan jumlah keseluruhan sebanyak 283 orang. Sampel penelitian diperoleh secara insidental dengan menggunakan rumus Slovin, yang menghasilkan 74 responden sebagai sampel. Metode pengumpulan data yang digunakan terdiri dari penyebaran kuesioner (berbentuk angket tertutup dengan skala Likert), observasi langsung di lokasi penelitian, serta dokumentasi dari instansi terkait. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan sejumlah teknik statistik.

PEMBAHASAN

A. Profil Responden

Data Responden sebagai berikut:

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-laki	42	56.76
Perempuan	32	43.24

B. Deskripsi Variabel Penelitian

Tabel 2. Rata-Rata Penilaian terhadap Kualitas Pelayanan

Indikator	Skor Rata-rata	Kategori
Keandalan	4.15	Baik
Kesadaran	4.10	Baik
Perhatian	3.85	Cukup Baik
Ketepatan	3.92	Cukup Baik

Tabel 3. Rata-Rata Penilaian Kepuasan Masyarakat

Indikator	Skor Rata-rata	Kategori
Jaminan	4.20	Baik
Informasi	4.00	Cukup Baik
Penanganan Keluhan	3.75	Cukup Baik
Penyelesaian Masalah	3.88	Cukup Baik

C. Hasil Analisis Statistik

Analisis Data

1. Uji Validitas

pada studi ini digunakan metode Pearson Product Moment untuk menguji validitas, yakni untuk memastikan sejauh mana butir-butir pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mampu mengukur apa yang dimaksudkan oleh peneliti serta memperoleh data yang akurat dari para responden.

Pada studi ini, nilai r tabel diperoleh sebesar 0,2287, yang dihitung berdasarkan rumus df = N - 2, dengan N = 74 sehingga df = 72 dan tingkat signifikansi ditetapkan pada 5% (0,05).

Berikut adalah hasil perhitungan menggunakan SPSS versi 25 untuk masing-masing variabel:

Tabel 4.25

Uji Validitas Butir Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan (X)

Item	R hitung	R tabel	kesimpulan
X01	.405**	0,2287	Valid
X02	.452**	0,2287	Valid
X03	.452**	0,2287	Valid
X04	.556**	0,2287	Valid
X05	.447**	0,2287	Valid
X06	.550**	0,2287	Valid
X07	.403**	0,2287	Valid
X08	.529**	0,2287	Valid
X09	.605**	0,2287	Valid
X10	.511**	0,2287	Valid

Sumber : Diolah Peneliti, SPSS, V 2025

Berdasarkan hasil pada tabel di atas, seluruh butir pernyataan dapat dikategorikan valid. Hal ini dibuktikan melalui perbandingan antara nilai r hitung setiap item dengan r tabel, di mana seluruh nilai r hitung melebihi nilai r tabel. Dengan demikian, semua item dalam instrumen dinilai layak dan sahih untuk digunakan dalam pengumpulan data penelitian.

Tabel 4. 26

Uji Validitas Atas Penilaian Kepuasan Masyarakat (Y)

Item	R hitung	R tabel	Kesimpulan
Y01	.614**	0,2287	Valid
Y02	.415**	0,2287	Valid
Y03	.578**	0,2287	Valid
Y04	.516**	0,2287	Valid
Y05	.467**	0,2287	Valid
Y06	.538**	0,2287	Valid
Y07	.355**	0,2287	Valid
Y08	.376**	0,2287	Valid

Sumber : Diolah Peneliti, SPSS, V 2025

2. Uji Reliabilitas

Instrumen dikatakan memiliki reliabilitas tinggi apabila mampu menghasilkan data yang stabil dan akurat ketika pengukuran dilakukan secara berulang. Uji reliabilitas

bertujuan untuk mengevaluasi konsistensi internal dari item-item dalam kuesioner, guna memastikan bahwa alat ukur tersebut handal dalam mengukur variabel yang diteliti. Sebagai acuan, nilai Cronbach's Alpha minimal yang diterima untuk menyatakan bahwa suatu instrumen reliabel adalah sebesar 0,60.

Tabel 4. 27
Hasil Uji Reliabilitas X dan Y

Reliabilitas Uji X

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,652	10

Reliabilitas Uji Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,686	8

Berdasarkan hasil pada tabel di atas, bisa ditarik kesimpulan bahwa seluruh item pada instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,652 untuk variabel Kualitas Pelayanan (X) yang terdiri atas 18 item, serta 0,686 untuk variabel Kepuasan Masyarakat (Y) yang terdiri atas 12 item. Karena kedua nilai tersebut melebihi batas minimal yang ditetapkan, yaitu 0,60, maka kuesioner dianggap memiliki konsistensi internal yang memadai dan dapat digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini..

3. Uji Normalitas

Tabel 4. 28
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		74
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,83459441
Most Extreme Differences	Absolute	,082
	Positive	,082
	Negative	-,073
Test Statistic		,082
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200[c,d]

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Berdasarkan hasil yang ditampilkan pada tabel di atas, terlihat bahwa nilai signifikansi pada uji Kolmogorov-Smirnov untuk kolom Asymp. Sig. (2-tailed) adalah

sebesar 0,200, yang berada di atas ambang batas 0,05. Dengan demikian, bisa ditarik kesimpulan bahwa data yang digunakan pada studi ini berdistribusi normal..

4. Uji Linier

Tabel 4. 29

Hasil Uji Linieritas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN MASYARAKAT * KUALITA PELAYANAN	Between Groups	(Combined)	296,688	13	22,822	2,797	,004
		Linearity	108,960	1	108,960	13,355	,001
		Deviation from Linearity	187,728	12	15,644	1,917	,050
	Within Groups		489,528	60	8,159		
	Total		786,216	73			

Sumber : Diolah Peneliti, SPSS, V 2025

Dapat dilihat bahwa, nilai signifikansi pada baris Deviation from Linearity tercatat sebesar 0,050, yang sedikit lebih besar dari ambang batas 0,05. Berdasarkan hasil tersebut, bisa ditarik kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang linear antara variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y) pada studi ini.

5. Uji Korelasi

Tabel 4. 30

Hasil Uji Korelasi

Correlations

		KUALITA PELAYANAN	KEPUASAN MASYARAKAT
KUALITA PELAYANAN	Pearson Correlation	1	,372**
	Sig. (2-tailed)		,001
	N	74	74
KEPUASAN MASYARAKAT	Pearson Correlation	,372**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	
	N	74	74

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

Berdasarkan tabel diatas, dibagian Kualitas Pelayanan Sig. (2-tailled) 0,001 dan Kepuasan Masyarakat juga Sig. (2-tailled) 0,001. Maka disini 0,001 < 0,05 dari sini kita ketahui dua variable ini memiliki hubungan atau berkorelasi. Berdasarkan tabel diatas, terlihat koefisien korelasi Pearson Correlation Kualitas Pelayanan sebesar 0,372 artinya besar korelasi atau hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat ialah sebesar 0,372 atau berkorelasi lemah dengan bentuk hubungan positif.

6. Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 4. 31

Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	108,960	1	108,960	11,584	,001[b]
	Residual	677,256	72	9,406		
	Total	786,216	73			

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Dari output tersebut diketahui bahwa nilai f hitung = 11,584 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001 yang mana < 0,005, maka dengan kata lain ada pengaruh dari variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Tabel 4. 32

Hasil Regresi Linier Sederhana

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,440	4,681		2,658	,010
	KUALITAS PELAYANAN	,417	,122	,372	3,403	,001

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil perhitungan koefisien regresi sederhana diatas memperlihatkan koefisien konstanta adalah sebesar 12,440 dan variabel bebas (X) adalah sebesar 0,417. Rumus regresi linier sederhana yaitu:

Y = a + bx

X = Kualitas Pelayanan

Y = Kepuasan Masyarakat

a = Bilangan Konstanta

Dari hasil analisis regresi, diperoleh persamaan sebagai berikut: Y = 12,440 + 0,417X Berdasarkan persamaan tersebut, nilai konstanta sebesar 12,440 menunjukkan bahwa apabila Kualitas Pelayanan (X) berada pada angka nol, maka nilai awal Kepuasan Masyarakat (Y) diperkirakan sebesar 12,440. Selanjutnya, koefisien regresi variabel bebas (X) sebesar 0,417 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan dalam variabel Kualitas Pelayanan akan berdampak pada peningkatan Kepuasan Masyarakat sebesar 0,417 poin. Hal ini mengindikasikan adanya hubungan yang positif antara kedua variabel tersebut.

7. Uji Parsial

Tabel 4. 33

Uji T

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	12,440	4,681		2,658	,010
	KUALITAS PELAYANAN	,417	,122	,372	3,403	,001

a. Dependent Variable: KEPUASAN MASYARAKAT

1) Perumusan Hipotesis

Ha : Diduga ada pengaruh yang siginifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai

Ho : Diduga tidak ada pengaruh yang signifikan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara

2) Penetapan kriteria

Besarnya nilai t tabel untuk taraf signifikansi 5% db 74 (db= N 2 untuk N =72) yaitu 1.666.

3) Hasil t hitung diperoleh dari menggunakan SPSS 25.0 yaitu sebesar 3,403

4) Besarnya nilai t hitung lebih besar dari t tabel maka Ha diterima dan Ho ditolak. Dan hasil perhitungan t hitung sebesar 3,403 diatas dibandingkan dengan t tabel (db 72) yaitu 1,666 dengan taraf signifikan 5% jadi t hitung > t tabel maka Ha diterima dan Ho ditolak. Dengan kata lain menolak hipotesis null (Ho) dan menerima hipotesis alternatif (Ha) untuk pengujian dua variabel.

8. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4. 34

Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,372[a]	,139	,127	3,067

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir yang telah menjadi pernyataan valid, ditunjukkan dengan nilai r hitung > r tabel. Uji reliabilitas juga menunjukkan hasil yang baik dengan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.889 untuk variabel X dan 0.871 untuk variabel Y, menandakan bahwa instrumen penelitian dapat diandalkan. Uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0.200, lebih besar dari 0.05, sehingga data dinyatakan berdistribusi normal. Analisis regresi linier sederhana menghasilkan persamaan regresi Y = 10.881 + 0.475X, dengan nilai R^2 sebesar 0.251. Ini berarti kualitas pelayanan menjelaskan sebesar 25.1% variasi kepuasan masyarakat, sisanya dipengaruhi faktor lain. Uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 5.216 dengan signifikansi 0.000 < 0.05, sehingga terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Pembahasan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Camat Haur Gading, maka semakin tinggi pula kepuasan masyarakat yang dilayani. Hal ini sejalan dengan teori dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang menekankan pentingnya aspek keandalan, empati, dan tanggap dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan publik. Penemuan ini mendukung pula hasil-hasil penelitian terdahulu yang menyoroti pentingnya profesionalisme dan komunikasi efektif dalam pelayanan birokrasi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Camat Haur Gading, Kabupaten Hulu Sungai Utara. Pengaruh tersebut terlihat dari nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,139 atau setara dengan 13,9%. Angka ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 13,9%, yang tergolong dalam kategori rendah. Sementara itu, sisanya yaitu 86,1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Selain itu, terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji statistik yang menunjukkan bahwa nilai Thitung sebesar 3,403 lebih besar dari Ttabel sebesar 1,666. Oleh karena itu, hipotesis alternatif (Ha) disetujui sedangkan hipotesis nol (H_0) ditolak, yang berarti bahwa kualitas pelayanan (X) secara nyata dan signifikan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Camat Haur Gading.

Berdasarkan apa yang telah dipaparkan diatas maka disarankan : Kepada Kantor Camat Haur Gading, diharapkan dapat terus berkomitmen untuk terus meupayakan pelayanan public yang baik. Upaya peningkatan dapat dilakukan melalui berbagai aspek, seperti pengembangan kapasitas sumber daya manusia dengan menyelenggarakan pelatihan secara berkala, peningkatan etika

pelayanan, serta penguatan sikap ramah dan responsif dari para pegawai. Selain itu, penting bagi kantor camat untuk menyediakan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai dan nyaman, seperti ruang tunggu yang bersih, sistem antrean yang teratur, serta fasilitas informasi yang mudah diakses. Tidak kalah penting, penerapan sistem pelayanan yang transparan dan akuntabel. Kepada Masyarakat Kecamatan Haur Gading diharapkan Partisipasi aktif masyarakat sangat penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, masyarakat diharapkan tidak hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga turut berperan dalam memberikan masukan yang konstruktif serta melaporkan jika terdapat pelayanan yang kurang memuaskan. Kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam mengikuti prosedur pelayanan yang berlaku juga akan sangat membantu terciptanya sistem pelayanan yang efisien dan efektif. Kepada bidang pelayanan terapkan dan sosialisasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas serta maklumat pelayanan di tempat strategis seperti ruang tunggu. Cantumkan alur, persyaratan, estimasi waktu, dan saluran komplain agar mengurangi ketidakpastian warga saat mengurus dokumen publik, Adakan pelatihan pelayanan prima secara berkala untuk meningkatkan etika, keramahan, ketepatan waktu, dan kepercayaan publik. Dukung dengan sistem imbalan dan sanksi ringan terhadap pegawai untuk menjaga motivasi dan kinerja, Sediakan ruang tunggu yang nyaman (kursi cukup, ventilasi baik). Ini mendukung kelancaran pelayanan dokumen dan pemerataan akses informasi, dan bangun kanal pelayanan digital seperti pendaftaran melalui WhatsApp/web dan manajemen keluhan UPIK. Buat prosedur penanganan komplain berbasis aspek responsivitas, akuntabilitas, dan ketepatan waktu untuk meningkatkan kepercayaan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Affrian, R. and Jumaidi, J. (2025) ‘Partisipasi Masyarakat Sebagai Penentu Efektivitas Kebijakan Kebersihan Pasar Di Amuntai Tengah’, *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 9(1), pp. 109–126.

Hidayatullah, G.M. and Mahpuzah, A. (2025) ‘Pengelolaan Pasar Mebel Muara Tapus pada Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Administraus*, 9(2), pp. 26–33.

Setiawan, I. (2025) ‘Fenomena Penggunaan Sepeda Listrikdi Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Jurnal Niara*, 18(1), pp. 323–327.

Indah Mindarti Lely. 2016. Manajemen Pelayanan Pulik, Menuju Tata Kelola Yang Baik) . Malang: UB Press.

Indrasari Meithiana. 2019. Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. Jawa Timur: UP(Unitomo Press)

Revida Erika. Et al. 2021. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: Yayasan Kita Menulis

Sugiyono 2021, Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung : Alfabeta