

PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG SOREANG)

Nina Agustina¹, Vicky Dzaky Cahaya Putra²

^{1,2)} Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jenderal Achmad Yani
email: ninaagustina@gmail.com¹, vd.cahaya@gmail.com²

Abstrak

Penelitian ini tujuannya agar diketahui pengaruhnya kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan BPJS. Pada penelitian ini populasinya yakni pelanggan pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Soreang yang memakai sistem informasi akuntansi, yang sampelnya berjumlah 100 responden. Teknik yang diterapkan untuk mengambil sampelnya yakni teknik *accidental sampling* yang memakai kuesioner menjadi teknik mengumpulkan datanya. Teknik analisis yang dipakai yaitu regresi linier berganda. Hasil penelitian memperlihatkan kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan secara simultan pengaruhnya positif signifikan pada kepuasan pelanggan BPJS. Secara parsial kualitas sistem informasi pengaruhnya positif signifikan pada kepuasan pelanggan BPJS. Begitu juga dengan kualitas pelayanan yang pengaruhnya positif signifikan.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Kualitas Sistem Informasi

Abstract

This aim of this research is to know the effect of information system quality and service quality on BPJS customer satisfaction. In this study, the population was customers at BPJS Kesehatan Soreang Branch Office who used an accounting information system, with a sample of 100 respondents. The technique used to take the sample is the accidental sampling technique which uses a questionnaires as a data collection technique. The analysis technique used is multiple linear regression. The results of the study show that the quality of information systems and service quality simultaneously have a significant positive effect on BPJS customer satisfaction. Partially the quality of the information system has a significant positive effect on BPJS customer satisfaction. Likewise with service quality which has a significant positive effect.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Information System Quality

PENDAHULUAN

Kecanggihan teknologi yang berkembang tidak bisa dibendung. Kecanggihan itu terus-menerus berlanjut sampai masa yang akan datang (Nuryanto,2021, hlm. 1). Beberapa inovasi atau penemuan yang manusia hasilkan seperti software aplikasi pendukung ataupun peralatan teknologi dalam mempermudah dan membantu seluruh kegiatan kehidupan sehari-hari. Satu di antara bukti berkembangnya teknologi yang paling terlihat saat ini yaitu bertambah ratanya penggunaan teknologi dari beragam golongan masyarakat.

Teknologi informasi dan komunikasi yang berkembang pesat memberikan dampak kepada perubahan beberapa bidang berupa budaya, politik, ekonomi dan sosial serta juga memberikan dampak kepada perubahan gaya hidup, seperti berbelanja, cara berjualan dan pola konsumsi masyarakat. Penggunaan internet yang marak tidak sekadar dipakai oleh masyarakat Indonesia dalam berkomunikasi dan menemukan informasi, namun digunakan pula dalam aktivitas ekonomi (Aziz. Abdullah. dan Monika Tiarawati, 2021 hlm. 2).

Sistem Informasi yaitu suatu data yang telah dilakukan proses sedemikian rupa bermanfaat dalam pengambilan keputusan. Saat ini perkembangan teknologi bertambah cepat terbukti dari timbulnya sarana yang menunjang hidup masyarakat berupa perangkat teknologi. Perkembangan itu memasuki pula bidang informasi serta beragam aspek aktivitas organisasi, termasuk organisasi yang berjalan pada bidang jasa yakni rumah sakit. (Sari dan Indraswarawati, 2020, hlm. 338).

BPJS Kesehatan yaitu Badan Hukum Publik yang sejalan dengan Organisasi Kesehatan Dunia pada pengembangan jaminan kesehatan bagi seluruh penduduknya. BPJS Kesehatan mulai dioperasikan secara resmi pada 1 Januari 2014. BPJS Kesehatan pada UU No. 24 Tahun 2011 sifatnya wajib untuk

semua warga Indonesia. Berdasarkan Badan Pusat Statistik (2020) dalam implementasinya, jumlah peserta BPJS yakni 269,6 juta jiwa atau sebanyak 82,51% penduduk Indonesia. Jadi terdapat 17,49% penduduk Indonesia yang masih belum mendaftar menjadi peserta BPJS Kesehatan. Mengacu kepada penelitian sebelumnya oleh Pangestika (2017) yang menganggap bahwa penduduk Indonesia yang tidak mendaftar BPJS Kesehatan dipengaruhi beberapa faktor yaitu tidak mempunyai kesanggupan membayarnya premi, tidak mempunyai cukup pengetahuan mengenai BPJS Kesehatan, dan jumlah keluarga yang ditanggung banyak.

Peneliti melakukan wawancara pada tanggal 23 Januari 2023 kepada beberapa tiga informan yaitu Bapak Gian mengatakan terdapat beberapa masalah di BPJS dalam segi pelayanan yaitu terlalu banyak waktu yang dihabiskan untuk melakukan entri data. Hal tersebut seperti, pelayanan memiliki waktu tunggu yang lama, dilihat dari pendaftarannya yang rumit dan terdapat informasi layanan yang terkadang kurang dipahami oleh pembayar iuran BPJS. Selain itu menurut Bapak Nurman saat terjadinya proses pemindahan data pembayar iuran BPJS dari sistem kedalam excel ada beberapa karyawan mengalami kesalahan dalam penginputan data yang menyebabkan terjadinya proses data pembayaran iuran BPJS dengan hasil yang berbeda dengan tarikan sistem,data versi pembayar iuran dengan tarikan versi sistem perusahaan.

Adapun berdasarkan wawancara dengan Ibu Titin pada saat proses upload dalam web terjadinya server sistem yang lama dan adanya jaringan koneksi yang tidak stabil pun akan menyebabkan suatu proses yang tidak efisien Jika data pembayar iuran BPJS yang dihasilkan berbeda maka akan berakibat pada saat proses selanjutnya .pada saat pelanggan menggunakan sistem ini terjadinya perbedaan data antara pelanggan atau pembayar iuran BPJS dengan perusahaan.

Berdasarkan dari penjelasan tersebut bahwa terdapat beberapa masalah yang terjadi pada BPJS tersebut terlihat ketika pelayanan memakai waktu tunggu yang lama, pendaftarannya yang rumit dan juga terdapat informasi yang kurang dipahami oleh pelanggan atau pembayar iuran,Adapun terjadinya server sistem yang lama dan adanya jaringan koneksi yang tidak stabil menyebabkan suatu proses tidak efisien faktor faktor tersebut yang dapat menjadikan pemicu adanya ketidak puasan terhadap kepuasan pelanggan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Soreang.

Menurut Marimin, Tanjung H, (2016, hlm.18) variabel yang bisa mempengaruhinya kepuasan pelanggan adalah kualitas sistem informasi yang diartikan sebagai suatu komponen yang berkaitan satu sama lain dengan penyampaian informasi dan proses penciptaan pada perusahaan yang melakukan proses input seperti sumber data, yang selanjutnya diproses melalui komponen brainware, software dan hardware serta informasi yang dihasilkan menjadi outpunya. Sehingga sistem informasi yang ada seharusnya memiliki kualitas yang baik mulai dari pengendalian, prosedur, media, fasilitas, dan manusia untuk tercapainya tujuan sistem informasi yakni memudahkan aktivitas yang pengguna sistem informasi lakukan.

Variabel lain selain kualitas sistem informasi yang bisa mempengaruhinya kepuasan pelanggan yakni kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yaitu seluruh perilaku serta keistimewaan jasa dan produk yang menunjangnya kemampuan pada kepuasan kebutuhan dengan langsung ataupun tidak langsung (Kotler dan Armstrong, 2019, hlm. 61).

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor utama yakni performa perusahaan yang bisa konsumen rasakan (performance) dan ekspektasi pelanggan ((expectation). Kualitas pelayanan disebut memberikan kepuasan bila merasakan layanan yang melebihi atau sama dengan kualitas pelayanan yang pelanggan harapkan. Layanan seperti itulah yang dianggap menjadi pelayanan memuaskan dan berkualitas. Harapan pelanggan itu terlihat dari kecepatan, ketepatan waktu, sopan santun, ramah tamah, dan pelayanan yang baik sebagai nilai terpenting yang para pelanggan harapkan.

Menurut Penelitian yang dilakukan Halim dan Diana (2018),Robyardi,dkk.,(2022) menyatakan kualitas sistem informasi akuntansi pengaruhnya positif signifikansi kepada kepuasan pelanggan. Namun hasil penemuan yang dilaksanakan Amarin,s.,& Wijaksana (2021) menyebutkan bahwa tidak berpengaruhnya kualitas sistem informasi kepada kepuasan pelanggan.

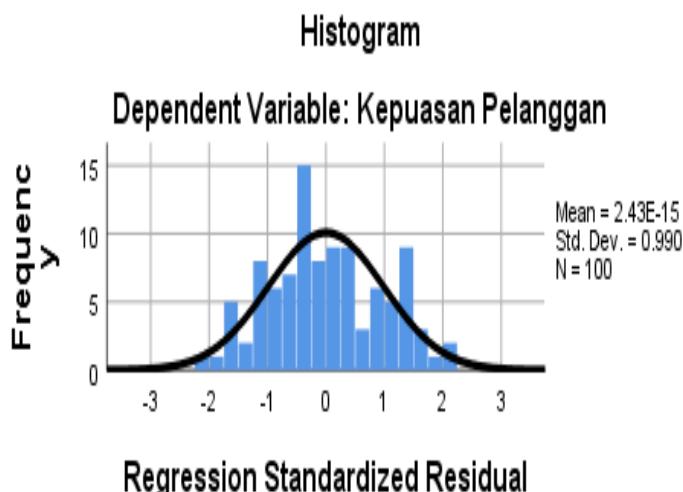
METODE

Metode kuantitatif digunakannya pada penelitian ini. Menurut (Sugiyono, 2018), metode kuantitatif bisa diberikan arti berupa metode yang didasari filosofi positivisme. Saat mengumpulkan data dalam mempelajari sampel ataupun populasi tertentu, data yang dianalisis statistik/kuantitatifnya sebagai alat penelitian dipakai dalam mengujinya hipotesis yang sudah ditentukan.

Populasi utama penelitian ini yaitu pelanggan yang memakai sistem informasi akuntansi di kantor BPJS Kesehatan cabang Soreang. Terdapat 100 responden yang dipakai menjadi sampel penelitian melalui penggunaan metode accidental sampling.

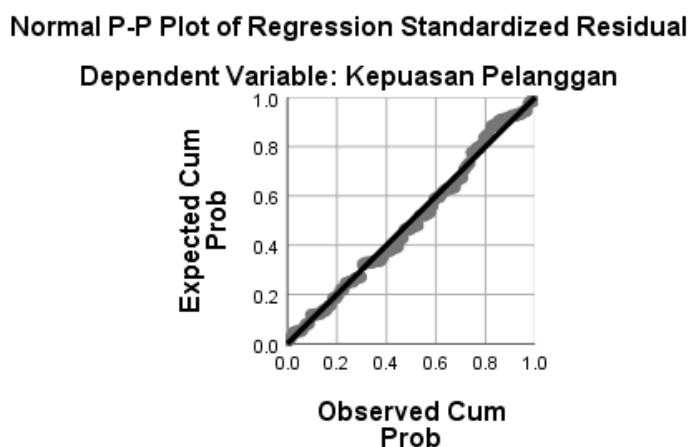
Studi ini memenuhi semua persyaratan tes penerimaan tradisional. Digunakannya analisis regresi berganda pada penelitian ini karena kedua variabel independennya mempengaruhi variabel dependennya. Beberapa model regresi linier menunjukkan korelasi antara variabel dependen dan independen. Uji-t dipakai pada pengujian hipotesis agar diketahuinya variabel dependen yang dipengaruhinya variabel independennya.

HASIL DAN PEMBAHASAN



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram

Terlihat dari tampilan gambar 1 bisa diketahuinya grafik histogram bentuknya lonceng, grafik itu tidak miring ke samping kanan ataupun ke kiri yang berarti yaitu data distribusinya normal.



Gambar 2. Grafik Normal P-P Plots

Terlihat dari gambar 2 bisa diketahuinya grafik Normal P-P Plots memberikan interpretasi bahwa penyebaran datanya di sekitar diagonal serta arah garis diagonalnya diikuti, jadi bisa diberikan kesimpulan bahwa asumsi normalitas dipenuhi model regresinya.

Tabel 1. Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}		
Mean		.0000000
Std. Deviation		3.45877631
Most Extreme Differences		
Absolute		.065
Positive		.056
Negative		-.065
Test Statistic		.065
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.		

Sumber: Data diolah memakai SPSS

Terlihat dari tabel 1 diketahuinya Uji Normalitasnya menghasilkan Asymp. Sig. (2-tailed) yang nilainya sebanyak $0,200 > 0,05$ sehingga bisa diberikan kesimpulan nilai residual distribusinya normal.

Tabel 2. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

		Coefficients ^a		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
Model	(Constant)	1,871	2,262	
	Kualitas Sistem Informasi	0,583	0,095	0,494
	Kualitas Pelayanan	0,386	0,082	0,380

Terlihat dari hasil uji tabel 2, sehingga diketahuinya pada penelitian ini persamaan regresinya, yakni:

$$Y=1,871 + 0,583 X_1 + 0,386 X_2$$

1. Konstantanya bernilai 1,871 yang arahnya negatif. Hal ini memperlihatkan didapatkannya nilai kepuasan pelanggan (Y) sebanyak 1,871, bila kualitas sistem informasi (X1), dan kualitas pelayanan (X2) nilainya 0.
2. Terlihat variabel kualitas sistem informasi (X1) nilai koefisiennya yakni 0,583 yang arahnya positif. Hal itu mengartikan bila terjadi kenaikan pada variabel kualitas sistem informasi sebanyak satu satuan, sehingga terjadi pula kenaikan pada kepuasan pelanggan sebanyak 0,583 melalui asumsi variabel lainnya memiliki nilai tetap.
3. Terlihat variabel kualitas pelayanan (X2) nilai koefisiennya yakni 0,386 yang arahnya positif. Hal itu mengartikan bila terjadi kenaikan pada variabel kualitas pelayanan sebanyak satu satuan, sehingga terjadi pula kenaikan pada kepuasan pelanggan sebanyak 0,386 melalui asumsi variabel lainnya memiliki nilai tetap.

Tabel 3. Hasil Analisis Korelasi Pearson

Correlations		Kualitas Sistem Informasi	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pelanggan
Kualitas Sistem Informasi	Pearson Correlation	1	.638**	.736**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.638**	1	.695**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
Kepuasan Pelanggan	Pearson Correlation	.736**	.695**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

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

Terlihat dari gambar 3 diatas menunjukan hasil pengujian analisis korelasi .terlihat bahwa tingkat korelasi untuk variable kualitas sistem informasi 0,736 atau 73,6% artinya korelasi memiliki keeratan yang sangat kuat. dan Kualitas Pelayanan sebanyak 0,695 ataupun 69,5 % artinya korelasi memiliki keeratan yang keeratan sangat kuat.

Tabel 4. Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.792 ^a	.628	.620	3.49425
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Sistem Informasi				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan				

Sumber: Data diolah memakai SPSS

$$\begin{aligned}
 Kd &= r^2 \times 100\% \\
 &= (0,792)^2 \times 100\% \\
 &= 62,8\%
 \end{aligned}$$

Terlihat dari Tabel 5 dan hasil hitung di atas bisa diketahuinya nilai koefisien determinasi yaitu sebanyak 62,8%. Hal ini mengartikan variabel kualitas sistem informasi, dan kualitas pelayanan kontribusinya sebanyak 62,8% terhadap kepuasan pelanggan jasa BPJS. Sedangkan sisanya 37,2% kemungkinan dipengaruhi faktor lainnya yang model penelitian ini tidak jelaskan. Dalam mengujinya tingkat kepercayaan hasil hipotesisnya, kemudian uji variabel dilakukan secara parsial (t) serta simultan (F) dan secara parsial (t) melalui tingkat kepercayaan 5% ($\alpha=0,05$).

Tabel 5. Hasil Uji Statistik T

Model		Coefficients ^a			
		B	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t
1	(Constant)	1.871	2.262		.827 .410
	Kualitas Sistem Informasi	.583	.095	.494	6.141 .000
	Kualitas Pelayanan	.386	.082	.380	4.726 .000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Terlihat dari tabel 6 maka bisa dijelaskan, yaitu:

- Nilai thitung pada variabel kualitas sistem informasi sebanyak 6,141, sedangkan ttabel sebanyak 1,966 serta nilai signifikansi sebanyak 0,000. Tingkat signifikannya $< 0,05$ serta thitung $>$ ttabel. Jadi ditolaknya Ho serta diterimanya Ha mengartikan variabel kualitas sistem informasi mempengaruhinya kepuasan pelanggan BPJS.
- Nilai thitung pada variabel kualitas pelayanan sebanyak 4,726, sedangkan ttabel sebanyak 1,966 serta nilai signifikansi sebanyak 0,000. Tingkat signifikannya $< 0,05$ serta thitung $>$ ttabel. Jadi ditolaknya Ho serta diterimanya Ha mengartikan variabel kualitas pelayanan mempengaruhinya kepuasan pelanggan BPJS.

Tabel 6. Hasil Uji Statistik F

Model		ANOVA ^a				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1996,620	2	998,310	81,763	.000 ^b
	Residual	1184,350	97	12,210		
	Total	3180,970	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Kualitas Sistem Informasi

Terlihat dari tabel 7 diperolehnya nilai Fhitung sebanyak 81,763 sedangkan nilai Ftabel sebanyak 3,09 serta nilai signifikannya 0,000. Nilai Fhitung $>$ Ftabel, jadi ditolaknya Ho serta diterimanya Ha, sehingga bisa diberikan kesimpulan bahwa sistem informasi dan kualitas layanan pengaruhnya signifikan pada kepuasan pelanggan BPJS.

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan

Diketahuinya penelitian ini hipotesisnya yang mengatakan pada jasa BPJS terlihat kualitas sistem informasi pengaruhnya positif signifikansi kepada kepuasan pelanggan sudah terbukti melalui hasil hitung statistik pengujian hipotesis uji t (parsial) yang membandingkannya nilai thitung dan nilai ttabel serta nilai signifikansi yang dibandingkan pada masing masing uji dari beberapa kriteria tertentu.

Nilai thitung pada variabel kualitas sistem informasi sebanyak 6,141, sementara ttabel sebanyak 1,966 serta nilai signifikansi sebanyak 0,000. Tingkat signifikannya $< 0,05$ serta thitung $>$ ttabel sehingga ditolaknya Ho serta diterimanya Ha mengartikan kualitas sistem informasi pengaruhnya positif dan signifikansi kepada kepuasan pelanggan. Hal ini bisa diartikan bahwasanya bertambah baiknya kualitas informasi yang Jasa BPJS sajikan, sehingga bertambah tingginya pula tingkat kepuasan pelanggan, kebalikannya bisa bertambah buruknya kualitas sistem informasi yang Jasa BPJS sajikan sehingga bertambah rendahnya pula tingkat kepuasan pelanggan.

Hal ini sesuai pada penemuan yang dilaksanakan Halim (2018:18) mengungkapkan bahwa Jasa Gojek di Kota Yogyakarta terlihat Kualitas Sistem Informasi pengaruhnya positif dan signifikansi kepada Kepuasan Pelanggan. Terlihat penelitian ini hasilnya mengungkapkan kepuasan pelanggan dipengaruhnya positif signifikansi oleh kualitas sistem informasi pada BPJS Kantor Cabang Soreang.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Diketahuinya penelitian ini hipotesisnya yang mengatakan kualitas pelayanan pengaruhnya positif signifikansi pada kepuasan pelanggan BPJS sudah terbukti melalui hasil hitung statistik uji hipotesis parsial yang membandingkannya nilai tabel dan nilai hitung serta nilai signifikansi yang dibandingkan pada masing-masing uji dari beberapa kriteria tertentu. Nilai thitung pada variabel kualitas pelayanan sebanyak 4,726, sementara tabel sebanyak 1,966 serta nilai signifikansi sebanyak 0,000.

Tingkat signifikannya $< 0,05$ serta $thitung > ttabel$, jadi ditolaknya H_0 serta diterimanya H_a mengartikan kualitas pelayanan pengaruhnya positif dan signifikansi kepada kepuasan pelanggan, hal itu mengartikan bertambah baiknya kualitas pelayanan yang BPJS berikan sehingga bertambah tingginya pula tingkat kepuasan pelanggan, kebalikannya bila bertambah buruknya kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan yang BPJS berikan jadi bertambah rendahnya pula tingkat kepuasan pelanggan. Hal itu sesuai pada penemuan yang dilaksanakan Halim (2018:19) memperlihatkan bahwasanya pada jasa Gojek di Kota Yogyakarta terlihat Kualitas Pelayanan pengaruhnya positif signifikansi pada Kepuasan Pelanggan. Terlihat penelitian ini hasilnya mengungkapkan pada BPJS Kantor Cabang Soreang, Kualitas Pelayanan pengaruhnya positif signifikansi pada kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Diketahuinya penelitian ini hipotesisnya yang mengatakan kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan pengaruhnya positif signifikansi pada kepuasan pelanggan dengan simultan sudah terbukti melalui hasil hitung statistik menggunakan pengujian hipotesis uji F (simultan) yang membandingkannya nilai thitung dan nilai Fhitung pada Ftabel distribusi, dan nilai signifikansi yang dibandingkan pada masing-masing uji terhadap performa yang ditetapkan.

Pengujian itu memperlihatkan bahwa kepuasan pelanggan BPJS sangat dipengaruhnya kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan yang BPJS berikan. Nilainya Fhitung pada kedua variabel tersebut sebanyak 81,763, sementara Ftabel yakni 3,09 serta nilai signifikannya yakni 0,000. Tingkat signifikannya $< 0,05$ serta $thitung > ttabel$, jadi ditolaknya H_0 serta diterimanya H_a yang mengartikan kedua variabel independen pengaruhnya positif signifikan pada kepuasan pelanggan.

Hal ini sesuai pada penemuan yang dilaksanakan Halim (2018:19) mengungkapkan secara simultan pada jasa Gojek di Kota Yogyakarta terlihat Kepuasan Pelanggan dipengaruhnya positif dan signifikan oleh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Sistem Informasi. Terlihat penelitian ini hasilnya mengungkapkan secara simultan kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan pengaruhnya positif signifikansi pada kepuasan pelanggan BPJS Kantor Cabang Soreang.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian angket, penelitian kepustakaan dan analisis yang dilakukan oleh penulis tentang "Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Soreang) maka bisa diberikan kesimpulan yaitu kualitas Sistem Informasi pengaruhnya positif signifikansi pada kepuasan pelanggan pada jasa BPJS secara parsial. Kualitas Pelayanan pengaruhnya positif signifikansi pada kepuasan pelanggan pada jasa BPJS secara parsial. Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Pelayanan pengaruhnya positif signifikansi pada kepuasan pelanggan pada jasa BPJS secara simultan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amarin,s., & Wijaksana, T. (2021). No Title. Jurnal Analis Manajemen BISNIS (BMAJ), 4 (1), 37–52.
- Aziz. Abdullah. dan Monika Tiarawati. (2021). Pengaruh Reputasi Penjual, Kepercayaan Dan Kemudahan Terhadap Keputusan Pembelian Produk Online Second Hand (Studi Pada Pengguna Aplikasi OLX. Jurnal Riset Manajement Machine Studies, Vol.12 No1, e-ISSN 2301-8313.
- Marimin, Tanjung H, P. H. (2016). Sistem Informasi Manajemen. Sumber Daya Manusia. In Sistem Informasi Manajemen. Sumber Daya Manusia. Grasindo.
- Robyardi, E., Sinarti, T., Mulyani, A., & Ananda, D. A. D. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Grab Di Kota Palembang. Jurnal Media Wahana Ekonomika, 19 (2), 219–235.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kualitatif. Alfabeta.