

BAB III

METODE PENELITIAN

3. 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kausalitas dengan teknik kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016), penelitian kausalitas adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Hubungan kausalitas merupakan hubungan yang sifatnya sebab-akibat, salah satu variabel (independent) mempengaruhi variabel yang lain (dependent). Penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Definisi lain menyebutkan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya. Metode kuantitatif berupa angka-angka yang berasal dari pengukuran dengan menggunakan skala terhadap variabel-variabel yang ada dalam penelitian. Jika dikaitkan dengan penelitian penulis, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen PT. Gojek Indonesia pada mahasiswa STIE Malangkuçeçwara dengan kepuasan konsumen sebagai variabel mediasi.

3. 2. Objek Dan Sumber Data Penelitian

3. 2. 1. Objek

Dalam penulisan proposal skripsi ini penulis melakukan penelitian di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Malangkuçeçwara yang berada di Kota Malang.

1. Populasi

Populasi adalah wilayah yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Populasi merupakan tahapan yang penting bagi suatu penelitian. Populasi dapat memberikan informasi terkait data yang dibutuhkan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah Mahasiswa yang aktif berorganisasi mengikuti Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) di STIE Malangkuçeçwara.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2017), Sampel adalah suatu bagian dari keseluruhan serta karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi. Jika Populasi tersebut besar, sehingga para peneliti tentunya tidak

memungkinkan untuk mempelajari keseluruhan yang terdapat pada populasi tersebut. Sampel dilakukan karena penelitian memiliki keterbatasan dalam melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, biaya dan jumlah populasi sangat banyak. Maka peneliti harus mengambil sampel yang benar-benar representatif (dapat mewakili).

a. Teknik pengambilan sampel

Teknik pengambilan sampel atau teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel dari populasi. Sampel yang merupakan sebagian dari populasi tersebut. Kemudian diteliti dan hasil penelitian (kesimpulan) yang kemudian dikenakan pada populasi (generalisasi).

b. Teknik Sampel

Penelitian ini menggunakan Teknik *Non-probability sampling* yaitu teknik dimana subyek dipilih karena aksesibilitas nyaman dan kedekatan mereka kepada peneliti. Subyek yang memberikan data baik secara langsung atau secara kebetulan bertemu dengan peneliti, dapat digunakan sebagai sampel, apabila dilihat orang yang memberikan informasi sesuai dengan penelitian (Sekaran, 2014).

Dari teknik pengambilan sampel ini, peneliti menyimpulkan bahwa sampel yang akan digunakan sebagai data penelitian sebanyak 100 mahasiswa STIE Malangkuçeçwara yang aktif berorganisasi mengikuti UKM dan sering menggunakan aplikasi Gojek sebagai alat bantu pemesanan.

3. 2. 2 Sumber Data Penelitian

Jenis data yang dikumpulkan terdiri dari data primer. Data primer merupakan data yang di dapat dari sumber pertama, baik individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang bisa dilakukan oleh peneliti.

3. 3 Variabel, Definisi Operasional, Skala Pengukuran

3. 3. 1 Variabel

Menurut Sugiyono (2011) variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel merupakan data yang diungkap dalam konteks definisi tersebut, secara operasional, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian atau obyek yang diteliti. Menurut Sugiyono (2011) variabel yang digunakan dalam penelitian adalah variabel bebas dan variabel terikat. Berikut penjelasannya:

1. Variabel Independent

Yaitu variabel bebas yang dianggap berpengaruh pada variabel lain. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independent adalah kualitas pelayanan (X1), yang bertujuan untuk memuaskan keinginan dan memenuhi kebutuhan yang seharusnya konsumen rasakan sehingga berpengaruh besar terhadap persepsi konsumen mengenai kualitas pelayanan tersebut. Indikator dalam variabel kualitas pelayanan adalah *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bentuk fisik).

2. Variabel Mediasi

Merupakan variabel yang dapat digunakan pada dua pendekatan yaitu perbedaan koefisien dan perkalian koefisien. Metode pemeriksaan variabel mediasi dapat menggunakan pendekatan perbedaan koefisien dengan memeriksa pengaruh variabel independent terhadap mediasi dan memeriksa variabel mediasi terhadap variabel dependent. Indikator dalam variabel kepuasan konsumen (Z) adalah kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional, dan kemudahan mendapatkan produk.

3. Variabel Dependent

Merupakan variabel terikat yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel dependent dalam penelitian ini adalah Loyalitas Konsumen (Y). Indikator dalam variabel loyalitas konsumen adalah pembelian kembali, rekomendasi, dan perasaan setelah membeli.

3. 3. 2 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah aspek penelitian yang memberikan informasi kepada peneliti tentang bagaimana cara untuk mengukur variabel. Definisi operasional merupakan informasi ilmiah yang sangat membantu peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang sama. Menurut Sugiyono (2015), definisi operasional merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel yang diungkap dalam definisi operasional, secara praktik dan secara nyata masih dalam lingkup obyek penelitian atau obyek yang diteliti.

3. 1 TABEL DEFINISI OPERASIONAL

No	Variabel	Pengertian	Indikator	
1	Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkatan baik atau	1. Reliability (Reliabilitas) 2. Responsiveness	Likert

		buruknya penilaian pelanggan yang hakekatnya tidak berwujud dan tidak terikat oleh suatu produk atau jasa.	(Daya Tanggap) 3. Assurance (Jaminan) 4. Empathy (Empati) 5. Tangibles (Bukti Fisik) (Parasuraman <i>et. al.</i> , 1988)	
2	Kepuasan Konsumen (Z)	Kepuasan konsumen dapat mencerminkan tanggapan pelanggan yang membandingkan kinerja suatu produk atau jasa dengan hasil yang diharapkan pelanggan.	1. Kualitas produk 2. Harga 3. Kualitas pelayanan 4. Faktor emosional 5. Kemudahan mendapatkan produk (Irawan, 2012)	Likert
3	Loyalitas Konsumen (Y)	Loyalitas konsumen merupakan suatu perilaku yang ditunjukkan oleh konsumen dalam bentuk melakukan pembelian secara konsisten dan didasarkan pada unit pengambilan keputusan.	1. Pembelian secara konsisten 2. Pembelian di luar lini 3. Rekomendasi 4. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik pesaing (Hurriyati, 2015)	Likert

3. 3. 3 Skala Pengukuran

Definisi skala pengukuran, menurut Sugiyono (2012), skala pengukuran merupakan kesepakatan yang dipergunakan untuk acuan menentukan panjang atau pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut apabila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.

3. 2 Tabel Skala Likert

No.	Jawaban Dari Responden	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Peneliti menggunakan skala pengukuran untuk mengukur seberapa besar tanggapan dari responden terhadap pertanyaan yang diberikan dengan menggunakan Skala Likert. Dengan pengukuran menggunakan Skala Likert diharapkan variabel yang akan diukur akan dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun hal-hal atau item-item yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Seluruh responden akan diberikan beberapa pernyataan atau pertanyaan dan kemudian diminta untuk memberikan sebuah jawaban sesuai dengan kenyataan yang dirasakan responden dalam sebuah tabel yang sudah disediakan.

3. 4 Instrumen Penelitian dan Metode Pengumpulan Data

3. 4. 1 Instrumen Penelitian Data

Definisi Instrumen Penelitian Data menurut Arikunto (2013), adalah rencana atau rancangan yang disusun oleh peneliti sebagai dugaan kegiatan yang akan dilaksanakan, begitu juga pendapat dari Noor (2012) yang mengemukakan bahwa instrument penelitian merupakan kerangka atau cetak biru dalam melaksanakan proyek riset.

3. 4. 2 Metode Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan Data merupakan teknik pengumpulan data menggunakan data primer yang sesuai dengan pokok permasalahan dalam penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen dengan Kepuasan Konsumen sebagai variabel mediasi, maka metode pengumpulan data menggunakan metode angket atau kuisisioner, dimana data yang dibutuhkan dikumpulkan secara langsung kepada pengumpul data.

1. Metode Kuisisioner

Kuisisioner merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada

responden untuk dijawab dan diisi sesuai dengan kondisi yang dipertanyakan. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu pasti mengenai variabel yang diukur dan tahu apa bisa yang diharapkan responden (Iskandar, 2008).

Data yang telah diperoleh adalah dari sumbernya secara langsung dan dikumpulkan secara khusus untuk dijadikan objek penelitian. Kuisisioner akan disebar secara online dengan menggunakan *form* yang berisikan pertanyaan dan pernyataan mengenai apa saja yang akan diteliti.

3. 5 Metode Analisis

3. 5. 1 Analisis Statistik Deskriptif

Statistik Deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan suatu keadaan atau masalah. Dengan kata lain, deskriptif statistik adalah statistik yang berfungsi untuk menerangkan keadaan atau gejala atau persoalan agar mudah dipahami. Penarikan kesimpulan pada statistik deskriptif hanya ditujukan pada sekumpulan data yang ada. Statistik deskriptif merupakan alat analisis untuk menjelaskan, meringkas, mereduksi, menyederhanakan, mengorganisasi dan menyajikan data dalam bentuk distribusi frekuensi untuk diketahui berapa nilai rata rata masing masing indikator maupun dalam bentuk prosentasi, sehingga mudah dibaca, dipahami dan disimpulkan.

3. 5. 2 Analisis Statistik Inferensial

Menyesuaikan dengan tujuan serta hipotesis penelitian maka pilihan teknik persamaan struktural (SEM) relevan dilakukan. SEM adalah sebuah teknik pemodelan statistik yang sangat umum dan digunakan secara luas diberbagai lingkup ilmu pengetahuan. SEM dapat dilihat sebagai sebuah kombinasi dari analisis faktor (*confirmatory factor analysis*), dan regresi atau analisa alur (*path analysis*). Selain untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas model, analisis SEM juga bertujuan untuk melakukan pengujian mengenai kecocokan model dalam penelitian ini.

SEM merupakan sekumpulan teknik-teknik statistikal yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan yang relative “rumit” secara simultan. Pemodelan melalui SEM yang dioperasikan melalui program Amos juga memungkinkan seorang peneliti dapat menjawab pertanyaan penelitian yang bersifat regresif maupun dimensional yaitu mengukur apa dimensi-dimensi dari sebuah konsep. Alasan pemilihan model ini karena SEM cocok digunakan untuk (Ferdinand, 2005):

1. Mengkonfirmasi undimensionalitas dari berbagai indikator untuk sebuah *construct* /konsep/faktor.
2. Menguji kesesuaian/ketepatan sebuah model berdasarkan data empiris yang diteliti.

3. Menguji kesesuaian model sekaligus hubungan kausalitas antar faktor yang dibangun/diamati dalam model tersebut.

Dalam penggunaannya, metode SEM terbagi menjadi 3 pendekatan, yaitu: *Covariance Structure Analysis* (CSA), *Partial Least Square* (PLS) dan *Generalized Structured Component Analysis* (GSCA). CSA merupakan pendekatan SEM yang berbasis kovarian, sedangkan PLS dan GSCA merupakan pendekatan SEM yang berbasis varian atau *component*. Penggunaan CSA sangat dipengaruhi oleh asumsi parametrik yang harus dipenuhi seperti variabel yang diobservasi harus berdistribusi normal multivariat dan observasi harus independen satu sama lain. Selain itu, pendekatan ini juga mengharuskan dalam membentuk variabel laten, indikator-indikatornya bersifat refleksif. Dalam model indikator refleksif dipandang sebagai variabel yang dipengaruhi oleh variabel laten. Perubahan dalam satu indikator akan berakibat pada perubahan indikator lainnya dengan arah yang sama. Berbeda dengan CSA, PLS dan GSCA tidak didasarkan pada banyak asumsi. Data tidak harus berdistribusi normal multivariat (indikator dengan skala kategori, ordinal, interval, sampai rasio dapat digunakan pada model yang sama), sampel tidak harus besar (Ghozali, 2008).

3. 5. 3 Tahapan SEM

Sebuah permodelan SEM yang lengkap pada dasarnya terdiri dari *measurement model* dan *Structural Model*. Model pengukuran (*Measurement Model*) ditujukan untuk mengkonfirmasi dimensi-dimensi yang dikembangkan pada sebuah faktor. Struktural model adalah model mengenai struktur hubungan yang membentuk atau menjelaskan kausalitas antara faktor (Ferdinand, 2005). Langkah-langkah untuk membuat permodelan lengkap yaitu:

1. Pengembangan model berbasis teori.
2. Pengembangan diagram alur untuk menunjukkan hubungan kausalitas.
3. Konversi diagram alur kedalam serangkaian persamaan struktural dan spesifikasi model pengukuran.
4. Penilaian matriks input dan teknik estimasi atas model yang dibangun.
5. Evaluasi model.
6. Interpretasi dan modifikasi model.

3. 5. 4 Alat analisis

Dalam penelitian ini analisis data menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan *software* Smart PLS. Menurut Ghozali (2006) PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis *covariance* menjadi berbasis varian. SEM yang berbasis *covariance* umumnya menguji kausalitas/teori sedangkan PLS lebih bersifat *predictive model*. Oleh karena PLS tidak mengasumsikan adanya distribusi tertentu untuk estimasi parameter, maka

teknik parametrik untuk menguji signifikansi parameter tidak diperlukan (Chin, 1998). Diagram jalur dalam PLS digunakan untuk mengetahui hubungan dan nilai antar variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen. Analisis ini juga digunakan untuk mengetahui variabel mana yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Dalam pengolahan data yang bersumber dari kuesioner online, peneliti menggunakan metode *partial least square* (PLS). Selain itu juga dilakukan analisis *Goodness of Fit*, yaitu untuk mengukur besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen. *Goodness of Fit model* diukur menggunakan *R-square* variabel laten dependen dengan interpretasi yang sama dengan regresi *Q-square predictive relevance* untuk model struktural, mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya.

Pada penelitian ini variabel kualitas pelayanan, kepuasan konsumen dan loyalitas konsumen dibentuk dengan menggunakan tipe indikator refleksif (arah panah dari variabel laten menuju ke konstruk). Alasan penggunaan indikator refleksif pada variabel kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, dan loyalitas konsumen karena indikator dari beberapa konstruk tersebut merupakan pencerminan dari konstraknya (variabel laten). Hal ini sesuai dengan pernyataan dari Fornell dan Bookstein (1982) “jika suatu indikator berupa pencerminan konstraknya atau yang berkaitan dengan sikap dan personalitas maka harus menggunakan indikator refleksif”.

Oleh karena PLS tidak mengasumsikan adanya distribusi tertentu untuk estimasi parameter, maka Teknik parametrik untuk menguji signifikansi parameter tidak diperlukan (Chin, 1998). Model evaluasi PLS berdasarkan pada pengukuran prediksi yang mempunyai sifat nonparametric. Model pengukuran atau outer model dengan indikator refleksif dievaluasi dengan *convergent* dan *discriminant validity* dan indikatornya dan *composite reliability* untuk blok indikator. Sedangkan *outer model* dengan formatif indikator dievaluasi berdasarkan pada *substantive contentnya* yaitu dengan membandingkan besarnya *relative weight* dan melihat signifikansi dari ukuran *weight* tersebut (Chin, 1998)

Model struktural atau *inner model* dievaluasi dengan melihat nilai R² untuk konstruks laten respon dan juga melihat besarnya koefisien jalur strukturalnya. Stabilitas dari estimasi ini dievaluasi dengan menggunakan statistic uji-t yang didapat dari prosedur *bootstrapping* (Ghozali, 2006).

Modal struktural dievaluasi menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen, *Stone-Geisser Q-square* untuk *predictive relevance* dan uji-t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural (Ghozali, 2006:26). *Stone-Geisser Q-square* dapat dituliskan dengan formula sebagai berikut:

$$Q2 = 1 - (1 - R21)(1 - R22)(1 - R23) \dots (1 - R2n)$$

Berdasarkan pendapat tersebut, pada penelitian ini dapat dikonstruksi diagram jalur dengan menggunakan bantuan *software smartPLS* versi 3.0.

PLS terdiri atas hubungan eksternal (*outer model* atau model pengukuran) dan hubungan internal (*inner model* atau model struktural). Hubungan tersebut didefinisikan sebagai dua persamaan linier, yaitu model pengukuran yang menyatakan hubungan antara perubah laten dengan sekelompok perubah penjelas dan model struktural yaitu hubungan antar perubah-perubah laten (Gefen, 2000). Model analisis jalur semua variabel laten dalam PLS terdiri dari tiga set hubungan; (1) *inner model* yang menspesifikasi hubungan antar variabel laten (*structural model*), (2) *outer model* yang menspesifikasi hubungan antara variabel laten dengan indikator atau variabel manifestasinya (*measurement model*), dan (3) *weight relation* dalam mana nilai kasus dari variabel laten dapat diestimasi. *Outer model* merupakan model yang menspesifikasi hubungan antara variabel laten dengan indikator-indikatornya atau bisa dikatakan bahwa *outer model* mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel lainnya (Ghozali, 2008).

Unidimensionalitas suatu konstruk dapat dievaluasi melalui model pengukuran (*outer model*) dengan menggunakan reliabilitas komposit (*composite reliability*) dan validitas konvergen (*convergent validity*) dengan mengkonstruksi variabel laten ke dalam diagram jalur. Dengan melakukan uji validitas dan realibitas, penelitian ini juga menguji indikator-indikator yang layak untuk dilanjutkan dalam penelitian.

Model evaluasi PLS berdasarkan pengukuran prediksi yang mempunyai sifat nonparametric. Model pengukuran atau *outer model* yang indikator refleksif dievaluasi dengan konvergen dan validasi diskriminan dari indikatornya dan *composite realibility* untuk blok indikator. Sedangkan *outer model* dengan formatif indikator dievaluasi berdasarkan pada substantive contennya yaitu dengan membandingkan besarnya *relative weight* dan melihat signifikansi dari ukuran *weight* tersebut.

Validnya suatu indikator dapat diketahui nilai loadingnya, untuk penelitian yang bersifat eksploratif 0,5 sampai 0,6 dianggap cukup (Chin, 1996, Pirouz, 2006). Sedangkan reliabilitas adalah ukuran konsistensi internal dari indikator-indikator sebuah variabel bentukan yang menunjukkan derajat sampai dimana masing-masing indikator itu mengindikasikan sebuah variabel bentukan yang umum.

Dalam menghitung reliabilitas menggunakan *composite* (konstruk) *reliability* dengan *cut off value* adalah minimal 0,7. Namun untuk penelitian bersifat eksploration, reliabilitas sedang adalah 0,5 – 0,6 telah cukup menjustifikasi hasil penelitian (Ferdinand, 2002).

3. 5. 5 Prosedur dan Kriteria Kelayakan Hasil Analisa PLS

a. Evaluasi model pengukuran atau outer model

Model ini menspesifikasi hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya. atau dapat dikatakan bahwa *outer model* mendefinisikan bagaimana setiap indikator berhubungan dengan variabel latennya. Uji yang dilakukan pada outer model :

- a. *Convergent Validity*. Nilai *convergent validity* adalah nilai *loading factor* pada variabel laten dengan indikator-indikatornya. Nilai yang diharapkan $>0,7$.
- b. *Discriminant Validity*. Nilai ini merupakan nilai *cross loading factor* yang berguna untuk mengetahui apakah kosntruk memiliki diskriminan yang memadai yaitu dengan cara membandingkan nilai *loading* pada konstruk yang dituju harus lebih besar dibandingkan dengan nilai *loading* dengan konstruk yang lain.
- c. *Composite Reliability*. Data yang memiliki *composite reliability* $>0,8$ mempunyai reliabilitas yang tinggi.
- d. *Average Variance Extracted (AVE)*. Nilai AVE yang diharapkan $>0,5$.
- e. *Cronbanch Alpha*. Uji reliabilitas diperkuat dengan *Cronbanch Alpha*. Nilai diharapkan $>0,6$ untuk semua konstruk.

b. *Inner Model* (Model Struktural).

Uji pada model struktural dilakukan untuk menguji hubungan antara konstruk laten. Ada beberapa uji untuk model struktural yaitu :

- a. *R Square* pada konstruk endogen. Nilai R Square adalah koefisien determinasi pada konstruk endogen. Menurut Chin (1998), nilai R square sebesar 0.67 (kuat), 0.33 (moderat) dan 0.19 (lemah)
- b. *Estimate for Path Coefficients*, merupakan nilai koefisien jalur atau besarnya hubungan/pengaruh konstruk laten. Dilakukan dengan prosedur *Bootstrapping*.
- c. *Prediction relevance (Q square)* atau dikenal dengan Stone-Geisser's. Uji ini dilakukan untuk mengetahui kapabilitas prediksi dengan prosedur *blinfoling*. Apabila nilai yang didapatkan 0.02 (kecil), 0.15 (sedang) dan 0.35 (besar).