

# LAPORAN SURVEY KEPUASAN PUSAT PENGEMBANGAN BAHASA (LDC) UIN AR-RANIRY

	<b>IKM</b>	
<b>Nilai Interval Konversi</b>	<b>Score</b>	<b>Mutu Layanan</b>
<b>76,9785</b>	<b>3,0431</b>	<b>BAIK/PUAS</b>

**PUSAT PENGEMBANGA STANDAR MUTU**  
LEMBAGA PENJAMINAN MUTU (LPM) UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan izin Allah SWT., Survey Indeks Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) UIN Ar-Raniry Banda Aceh sudah berhasil dilaksanakan dengan baik. Survey ini dilakukan secara online <https://bit.ly/SurveyKepuasanLDC> dari tanggal 23 Januari sampai dengan 28 Februari 2023. Tujuan dari survey adalah untuk mengukur tingkat kepuasan Pengguna terhadap kualitas layanan Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) UIN Ar-Raniry Banda Aceh berdasarkan persepsi, pengetahuan, perasaan, pengamatan, dan pengalaman pengguna.

Responden adalah Pengguna Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) UIN Ar-Raniry Banda Aceh baik yang telah dan sedang menggunakan jasa Layanan Pusat Pengembangan Bahasa (P2B). Populasi survey tidak diketahui pasti jumlahnya. Artinya secara pasti tidak diketahui besaran jumlah populasi karena itu teknik pengambilan sampel menggabungkan dua jenis, yaitu *purposive sampling* dan *Snowball sampling*. Dari 37 hari angket diedarkan hanya terjaring 57 responden. Jumlah ini relative kecil namun cukup signifikan bagi Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) karena yang isi bukan responden berulang-ulang gunakan jasa Pusat Pengembangan Bahasa (P2B). Artinya secara entitas kecil jumlah respondennya namun jika dihitung agregatannya tentu lebih banyak.

Lembaga Penjaminan Mutu (LPM) berterima kasih kepada responden yang sudah ambil bagian dalam survey ini. Apresiasi dan terima kasih kepada Bapak Khatib A. Latief, Kepala Pusat Pengembangan Standar Mutu LPM yang mengkoordinir pelaksanaan survey ini. Penghormatan dan apresiasi tinggi kami Kepada Pimpinan UIN Ar-Raniry dan Kepala Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) serta stafnya yang dengan serius membantu mengedarkan link survey ke pengguna. Akhirnya kami aturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat membantu kesuksesan survey ini.

Banda Aceh, 10 April 2023

Ketua LPM,



**Abdul Jalil Salam**

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	v
BAB I: <u>P</u> ENDAHULUAN .....	1
1. LATAR BELAKANG MASALAH .....	1
2. MAKSUD DAN TUJUAN .....	2
3. RESPONDEN DAN SASARAN .....	2
4. METODE SURVEY .....	2
a. Rancangan Suvey .....	2
b. Waktu dan Tempat .....	2
c. Populasi dan Sampel .....	2
d. Teknis Pelaksanaan .....	3
e. Validitas dan Reliabilitas .....	3
BAB II: <u>A</u> NALISIS DATA SURVEY .....	4
1. PROFIL RESPONDEN .....	4
2. HASIL PENGOLAHAN DATA .....	6
BAB III: <u>K</u> ESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....	11
1. KESIMPULAN .....	11
2. REKOMENDASI .....	11
DAFTAR PUSTAKA .....	12

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1 Jenis Kelamin .....	4
Tabel 2 Usia Pengguna LDC .....	4
Tabel 3 Pendidikan Pengguna.....	5
Tabel 4 Pekerjaan Pengguna LDC.....	5
Tabel 5 Jenis Kegiatan Pengguna Ikuti di LDC .....	6
Tabel 6 Pengolahan IKM Pusat Pengembangan Bahasa.....	7
Tabel 7 Skala Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi, Mutu Layanan dan Kinerja Pelayanan .....	8
Tabel 8 Kemampuan Petugas Dalam Menyelesaikan Masalah.....	8
Tabel 9 Kejelasan Prosedur dan Mekanisme Layana.....	9
Tabel 10 Besaran Biaya Yang Ditentukan Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) .....	10

# BAB I PENDAHULUAN

## 1. LATAR BELAKANG MASALAH

Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) UIN Ar-Raniry merupakan lembaga yang bertanggungjawab terhadap pengembangan dan peningkatan kualitas bahasa asing di UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Pendiriannya memang dimaksudkan untuk melaksanakan pembelajaran Bahasa Arab dan Bahasa Inggris. Keberadaannya menjadi strategis dan penting karena pada era 90-an Lembaga Pengembangan Bahasa yang dulu lebih dikenal dengan sebutan Language Development Center (LDC) telah menjadi entry point untuk dapat melanjutkan pendidikan ke luar negeri. Banyak dosen UIN Ar-Raniry Banda Aceh sekarang yang merupakan hasil didikan Bahasa Inggris dari LDC. Saat itu LDC IAIN dianggap terbaik di Aceh dan dipercayakan menyelenggarakan test proficiency Bahasa Arab dan Bahasa Inggris sehingga banyak pengujian Bahasa dilakukan di LDC.

Saat ini LDC di samping melaksanakan tugas utama penguatan dan meningkatkan kualitas Bahasa Inggris dan Bahasa Arab bagi mahasiswa UIN Ar-Raniry Banda Aceh juga melakukan Test TOELF bagi masyarakat umum.

Untuk melihat bagaimana persepsi pengguna Pusat Pengembangan Bahasa (P2B), maka dilakukan survey kepuasan. Survey ini adalah salah satu bagian dari melihat implementasi SPMI dari aspek kepuasan konsumen terhadap layanan Pusat Pengembangan Bahasa (P2B).

Di dalam survey ini diterminasi kualitas layanan, LPM rujuk pada teori yang dikembangkan oleh Valarie A. Zeithaml di dalam bukunya *Delivering Quality Service*<sup>1</sup>. Zeithaml bersama dengan A. Parasuraman, dan Leonard Berry menjelaskan kualitas layanan dapat diukur dari (1) *Tangibles - appearance of physical facilities, equipment, personnel, and communication materials* (2) *Reliability - ability to perform the promised service dependably and accurately* (3) *Responsiveness - willingness to help customers and provide prompt service* (4) *Assurance - knowledge and courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence* (5) *empathy - caring, individualized attention the firm provides its customers.*

---

<sup>1</sup><http://www.serviceperformance.com/the-5-service-dimensions-all-customers-care-about/>, accessed 5 September 2017.

## 2. MAKSUD DAN TUJUAN

Survey kepuasan Pengguna ini bermaksud dan bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) UIN Ar-Raniry Banda Aceh berdasarkan persepsi, pengamatan, pengalaman, dan pengetahuannya.

## 3. RESPONDEN DAN SASARAN

Responden survey ini adalah pengguna Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah dan sedang menggunakan jasa Pusat Pengembangan Bahasa (P2B). Sasaran survey adalah kualitas pelayanan Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

## 4. METODE SURVEY

### a. Rancangan Suvey

Survey ini merupakan teknik pengumpulan data dan informasi melalui pengisian angket secara online online <https://bit.ly/SurveyKepuasanLDC> oleh Pengguna layanan Pusat Pengembangan Bahasa UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Jenis angket yang dipersiapkan adalah angket tertutup.

Angket diklasifikasi ke dalam lima aspek besar, yaitu aspek *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empaty* dengan total 18 pertanyaan. Setiap pertanyaan di skalakan jawaban dengan 4 pilihan di mana 4 dinominalkan Sangat Puas, 3 adalah Puas, 2 adalah Tidak Puas, dan 1 adalah Sangat Tidak Puas.

### b. Waktu dan Tempat

Survey dilakukan di secara online dari tanggal 23 Januari sampai dengan 28 Februari 2023.

### c. Populasi dan Sampel

Populasi survey adalah Pengguna Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang bersedia isi survey. Jumlah total pupolasi tidak diketahui pasti karena itu teknik pengambilan sampel digabung yaitu *Snowball Sampling* dan *Purposive Sampling*. *Snowball Sampling* dimaksudkan supaya pengambilan sample dapat berkembang dan meluas karena responden yang satu dapat meneruskan link angket ke responden lain sehingga jumlah responden semakin meningkat jumlahnya. Sementara *Purposive Sampling* adalah penyebaran sample yang berantai dari *snowball* tadi hanya ditujukan kepada responden yang memenuhi syarat, yaitu responden yang pernah meggunakan Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

d. Teknis Pelaksanaan

Survey dikembangkan dan koordinir oleh Pusat Pengembangan Standar Mutu LPM dengan pendekatan:

- a. mengirim alamat angket online yang harus diisi oleh Pengguna Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) UIN Ar-Raniry Banda Aceh melalui Kepala Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) dan juga dikirim langsung kepada responden yang dikenali pernah menggunakan jasa Pusat Pengembangan Bahasa (P2B). Kepala Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) mengirim ke Pengguna Pusat Pengembangan Bahasa (P2B).
- b. menempelkan pengumuman di Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- c. Responden mengshare link survey ke kolega mereka melalui group WA atau media lain.

e. Validitas dan Reliabilitas

- 1) Validitas adalah alat ukur untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam konteks survey ini, validitas instrument angket yang dipilih adalah Content Validity, yaitu suatu alat ukur disebut memiliki validitas bilamana alat ukur tersebut isinya layak mengukur obyek yang seharusnya diukur dan sesuai dengan kriteria tertentu.<sup>2</sup> Di sini isi instrument dipastikan semua berkaitan dan memenuhi syarat untuk mengukur kepuasan mahasiswa terhadap kualitas layanan Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- 2) Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauhmana hasil pengukuran tetap konsisten apabila pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula.<sup>3</sup> Di dalam survey ini jenis reliabilitas yang digunakan LPM adalah *Inter-retest reliability*, yaitu LPM hanya menguji angket dengan cara meminta satu mahasiswa/i menjawab angket dan kemudian beberapa jam berselang angket ini diminta diisi ulang mahasiswa/i tadi. Kemudian hasil jawaban yang pertama dikorelasikan dengan jawaban yang kedua.

---

<sup>2</sup>Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2013, hlm.46.

<sup>3</sup>Syofian Siregar, *Ibid.* hlm.55.

## BAB II ANALISIS DATA SURVEY

### 1. PROFIL RESPONDEN

Survey kepuasan pengguna terhadap Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) dilakukan selama 37 hari, yaitu dari 23 Januari sampai dengan 28 Februari 2023. Dari data yang terkumpul responden yang isi survey sebanyak 148 responden di mana 46,6 % adalah laki dan 53,4% adalah Perempuan. Secara rinci dapat dilihat pada table 1 dan gambar Pieberikut

Tabel 1 Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	69	46.6	46.6	46.6
	Perempuan	79	53.4	53.4	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

Sementara usia para pengguna Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) cukup bervariasi seperti yang terlihat dalam Tabel 2 berikut.

Tabel 2 Usia Pengguna LDC

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	15 - 19	4	2.7	2.7	2.7
	20 - 25	117	79.1	79.1	81.8
	21-24	2	1.4	1.4	83.1
	25 - 31	13	8.8	8.8	91.9
	32 - 37	5	3.4	3.4	95.3
	38 - 43	3	2.0	2.0	97.3
	44 - 49	1	.7	.7	98.0
	50 - 55	2	1.4	1.4	99.3
	56 -61	1	.7	.7	100.0
	Total	148	100.0	100.0	



Pengguna yang menggunakan jasa Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) ternyata semua adalah para terdidik. Hal ini tercermin pada table 3 berikut.

Tabel 3 Pendidikan Pengguna

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	DIII	31	20.9	20.9	20.9
	MAN/SMU	43	29.1	29.1	50.0
	S1	46	31.1	31.1	81.1
	S2	12	8.1	8.1	89.2
	S3	5	3.4	3.4	92.6
	Vocasion	11	7.4	7.4	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

Pekerjaan pengguna Layanan Pusat Pengembangan Bahasa didominasi oleh Dosen ASN, 84,2% dan urutan kedua dosen Non ASN. Rinciannya dapat dilihat pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4 Pekerjaan Pengguna LDC

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Akuntan	1	.7	.7	.7
	Business	2	1.4	1.4	2.0
	Digital	1	.7	.7	2.7
	Dosen ASN	11	7.4	7.4	10.1
	Dosen Non ASN	2	1.4	1.4	11.5
	Guru Non ASN	2	1.4	1.4	12.8
	Mahasiswa	114	77.0	77.0	89.9
	Pelajar	11	7.4	7.4	97.3
	Pengacara	1	.7	.7	98.0
	Pustakawan	1	.7	.7	98.6
	Swasta	2	1.4	1.4	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

Jenis kegiatan yang diikuti di LDC adalah sesuai dengan jenis kegiatan Pusat Pengembangan Bahasa. Dua jenis kegiatan yang lebih dominan, yaitu Test TOEFL dan Test TOAFL. Secara rinci dapat dilihat pada table 5 berikut.

Tabel 5 Jenis Kegiatan Pengguna Ikuti di LDC

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lain	2	1.4	1.4	1.4
	Pelatihan TOEFL	6	4.1	4.1	5.4
	Program Pendidikan SL	9	6.1	6.1	11.5
	Test TOAFL	36	24.3	24.3	35.8
	Test TOEFL	95	64.2	64.2	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

## 2. HASIL PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data survey dilakukan dengan menggunakan SPSS dan excel. Nilai Indeks Kepuasan Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) dianalisis dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur yang disasar dalam survey ini. Dalam IKM ini seperti dijelaskan di atas dikelompokkan ke dalam 5 aspek besar, yaitu (1) aspek yang *tangibles*, (2) aspek *reliability*, (3) aspek *responsivenees*, (4) aspek *assurance*, dan (5) aspek *empathy*. Ke lima aspek besar tersebut mencakup semua kualitas pelayanan yang diberikan Pusat Pengembangan Bahasa (P2B).

Setiap unsur layanan diberikan nilai penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Item}} = \frac{1}{13} = 0,0769$$

Dengan demikian nilai penimbang IKM Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) adalah 0,0769. Untuk memperoleh nilai IKM, dihitung jumlah Total Nilai bobot per unsur dengan rumus:

$$\text{Total Nilai Bobot Per Unsur} = \frac{[(\sum SPx4) + (\sum Px3) + (\sum TPx2) + (\sum STPx1)]}{\sum \text{Responden}}$$

Setiap nilai unsur tersebut dimasukkan ke dalam excel sesuai dengan urutan responden mengisi angket online sehingga diperoleh nilai masing-masing. Berikut adalah contoh table pengolahan indeks kepuasan Pengguna Pusat Pengembangan Bahasa (P2B).

Tabel 6 Pengolahan IKM Pusat Pengembangan Bahasa

Responden	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	
1														
2														
148														
Jumlah Nilai Per Unsur	442	42	447	450	449	456	453	446	449	447	454	455	455	
Total Pertanyaan/Unsur	13													
Data Angket Terisi	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Nilai Rata-rata per unsur = jumlah nilai per unsur: jumlah angket yang terisi	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	
Bobot Nilai Tertimbang = nilai bobot di bagi dengan jumlah unsur	0,0769													
Nilai rata-rata tertimbang per unsur = nilai rata-rata per unsur x nilai tertimbang	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#DIV/0!
Indeks Kepuasan Pengguna LDC = Total nilai rata-rata tertimbang dikalikan dengan Nilai Dasar (25)														#DIV/0!

Dari hasil pengolahan data ditemukan bahwa total nilai per unsur adalah:

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
442	452	447	450	449	456	453	446	449	447	454	455	455

Nilai rata-rata tertimbang per unsur merupakan nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan nilai tertimbang.

Untuk menstandar dan memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM, yaitu range antara 25 – 100, maka penilaian tersebut dikoversikan dengan Bobot Dasar yang ditetapkan, yaitu 25, dengan formula berikut:

$$\text{Indeks Kepuasan Pengguna terhadap Kualitas Layanan Percetakan} \times 25$$

Nilai rata-rata tertimbang per unsur merupakan nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan nilai tertimbang, maka Indeks Layanan dikalikan dengan bobot dasar, yaitu :  $3,0431 \times 25 = \mathbf{76,0785}$

Angka IKM tersebut, jika diperhatikan pada table konversi nilai di bawah, maka berada pada Nilai Interval IKM 2,60 - 3,064 di mana Nilai Persepsi pada

kategori 2 secara kualitatif dikategorikan dengan Kinerja Pelayanan **KUANG BAIK** atau Mutu Layanan **C**.

Tabel 7 Skala Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi, Mutu Layanan dan Kinerja Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Inteval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Layanan (x)	Kinerja Unit Layanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Sumber:Permenpan No.14 tahun 2017 ttg Pedoman Penyusunan IKM

Indeks tersebut memiliki korelasi dengan jawaban responden. Misalnya jawabana terhadap kapasitas staf Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) dalam menyelesaikan masalah, 61,5% menjawab Puas dan 23,6% mengatakan Sangat Puas. Rinciannya dapat dilihat Tabel 8 berikut.

Tabel 8 Kemampuan Petugas Dalam Menyelesaikan Masalah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	7	4.7	4.7	4.7
	Tidak Puas	15	10.1	10.1	14.9
	Puas	91	61.5	61.5	76.4
	Sangat Puas	35	23.6	23.6	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

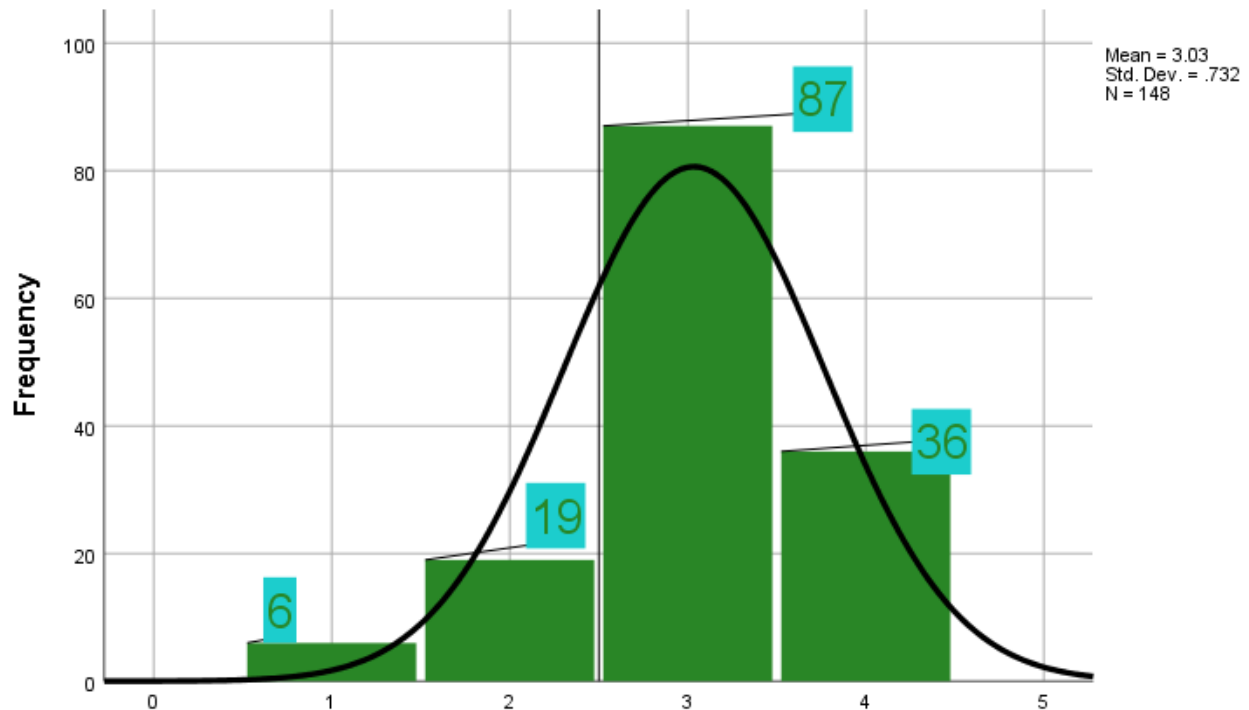
Begitu juga ketika dilihat pada kejelasan prosedur dan mekanisme pelayanan, menunjukkan bahwa 58,8% pengguna adalah Puas, seperti ditunjukkan pada table berikut.

Tabel 9 Kejelasan Prosedur dan Mekanisme Layana

**Kejelasan Prosedur dan Mekanisme Layanan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	6	4.1	4.1	4.1
	Tidak Puas	19	12.8	12.8	16.9
	Puas	87	58.8	58.8	75.7
	Sangat Puas	36	24.3	24.3	100.0
	Total	148	100.0	100.0	

**Kejelasan Prosedur dan Mekanisme Layanan**

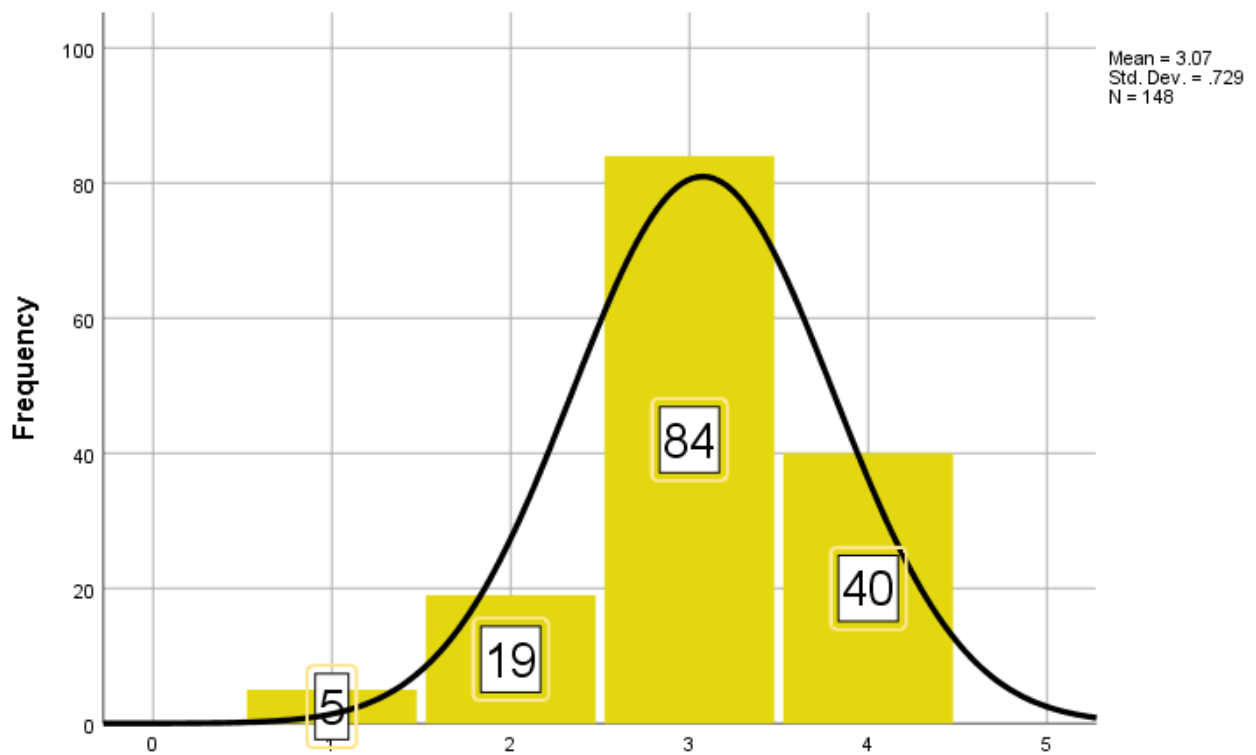


Di samping itu, besaran biaya yang ditentukan Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) juga cukup representatif, di mana 56,8% pengguna merasa Puas dengan biaya yang dikenakan.

Tabel 10 Besaran Biaya Yang Ditentukan Pusat Pengembangan Bahasa (P2B)

**Besaran biaya layanan yang ditentukan LDC**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Puas	5	3.4	3.4	3.4
	Tidak Puas	19	12.8	12.8	16.2
	Puas	84	56.8	56.8	73.0
	Sangat Puas	40	27.0	27.0	100.0
	Total	148	100.0	100.0	



## **BAB III**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **1. KESIMPULAN**

Kualitas layanan LDC dianggap Baik. Pengguna Puas dengan kualitas layanan sekarang. Pengguna utama Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) UIN Ar-Raniry mahasiswa dan jenis layanan yang banyak digunakan adalah mengikuti Test TOEFL, yaitu mencapai 64,2%. Hasil Indeks Kepuasan Pengguna terhadap kualitas layanan Pusat Pengembangan Bahasa (P2B) berada Nilai Kinerja **76,0783** atau Nilai Interval Persepsi dan berada pada Nilai Interval IKM 2,51 – 3,25 dengan Mutu Layanan B dan Kinerja Pelayanan Baik.

#### **2. REKOMENDASI**

Survey Indeks kepuasan mahasiswa ini hanya dilakukan selama 37 hari dan secara online. Dari observasi dilapangan ditemukan bahwa para pengguna berharap banyak Pusat Pengembangan Bahasa menyediakan jasa lain seperti pelatihan penerjemahan. Karena itu ke depan perlu diatur waktu membahas masalah ini secara seris.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fandi Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2005).
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran, Edisi Kesebelas Jilid I*, (Jakarta: Indeks Gramedia, 2005).
- Permenpan RB Nomo 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Service Performance di dalam <http://www.serviceperformance.com/the-5-service-dimensions-all-customers-care-about/>.
- Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana, 2013, hlm.46.
- Type of Reliability di dalam <http://socialresearchmethods.net/kb/reypes.php>.