

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

Pada penelitian ini, terdapat dua variabel, yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas di lambangkan dengan X. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kepercayaan anggota. Sedangkan variabel terikat dilambangkan dengan Y. Variabel terikat pada penelitian ini adalah loyalitas anggota.

Berikut ini akan dideskripsikan data loyalitas menabung anggota (variabel Y) dan kepercayaan anggota (variabel X).

1. Loyalitas Anggota (Variabel Y)

Data loyalitas menabung anggota merupakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuisioner kepada 88 anggota koperasi jasa keuangan syariah BMT Bina Ummat Sejahtera yang menjadi sampel penelitian. Jumlah butir yang dinyatakan valid sebanyak 26 butir, maka pernyataan yang digunakan dapat digunakan sebagai data untuk variabel loyalitas anggota sebanyak 26 butir.

Data loyalitas anggota diperoleh data tertinggi sebesar 119 dan data terendah sebesar 72. Selain itu data variabel Y memiliki nilai rata-rata (\bar{Y}) sebesar 96,59 artinya semakin tinggi nilai rata-rata loyalitas anggota maka semakin tinggi pula loyalitas anggota pada setiap responden, nilai varians (S^2) sebesar 131,555 artinya tingkat variasi nilai atau sebaran data pada variabel loyalitas anggota adalah sebesar 131,555 dimana semakin besar nilai varians maka nilai sebaran data semakin bervariasi dan standar deviasi (SD) sebesar 11,470 artinya ketidakakuratan atau penyimpangan nilai dugaan atau persebaran nilai-nilai

pengamatan loyalitas anggota terhadap nilai rata-ratanya pada garis regresi adalah sebesar 11,470. (Lampiran 23). Perbandingan skor teoritis dengan skor rata-rata loyalitas anggota didapat yaitu sebesar 74,3% maka variabel loyalitas anggota dikategorikan baik.

Distribusi frekuensi data loyalitas anggota dapat dilihat pada tabel IV.1 Rentang kelas (R) data adalah 47 yang diperoleh dari data tertinggi dikurangi data terendah ($119 - 72 = 47$). banyak kelas interval diperoleh dari rumus $K = 1 + (3.3) \log n = 1 + (3.3) \log 88 = 7,42$ yang dibulatkan menjadi 7. Panjang kelas interval (P) diperoleh dari rentang kelas dibagi banyak kelas ($R/K = 47/7 = 6,71$ dibulatkan menjadi 7 maka panjang kelas interval sebesar 7 . (Lampiran 19)

Tabel : IV.1
Daftar Distribusi Loyalitas Anggota
(Variabel Y)

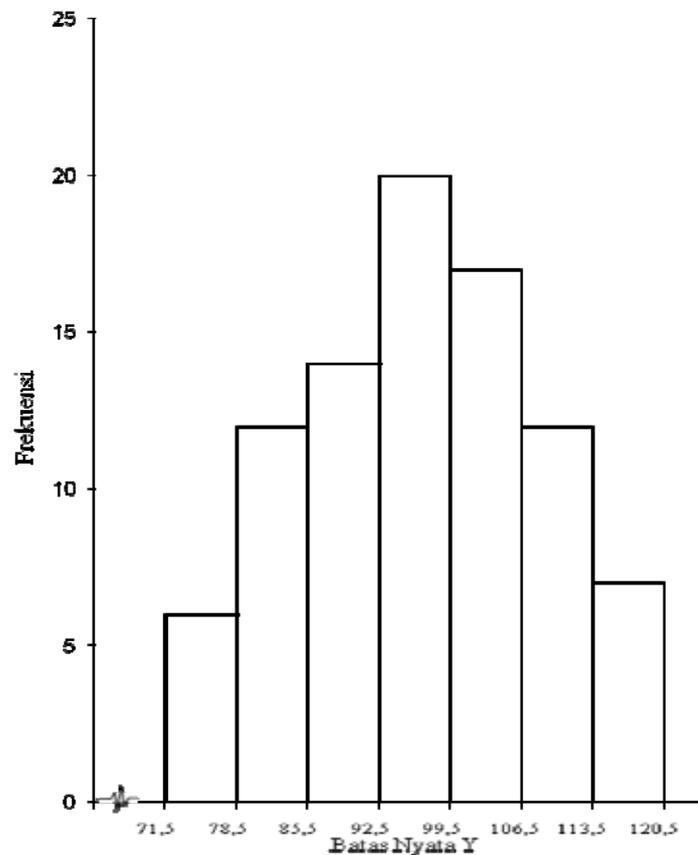
No.	Kelas Interval	Frek. Absolut	Frek. Relatif	Batas Bawah	Batas Atas
1	72 - 78	6	6,8%	71,5	78,5
2	79 - 85	12	13,6%	78,5	85,5
3	86 - 92	14	15,9%	85,5	92,5
4	93 - 99	20	22,7%	92,5	99,5
5	100 – 106	17	19,3%	99,5	106,5
6	107 – 113	12	13,6%	106,5	113,5
7	114 - 120	7	8,0%	113,5	120,5
Jumlah		88	100%		

Sumber: data primer diolah tahun 2012

Berdasarkan tabel IV.1 distribusi frekuensi variabel Y (Loyalitas Anggota) dapat dilihat banyaknya kelas interval sebanyak 7 dan panjang kelas interval

sebanyak 7. Untuk batas nyata satuan, batas bawah sama dengan ujung bawah dikurangi 0.5 dan batas atas sama dengan ujung atas ditambah 0.5.

Tabel IV.1 juga menunjukkan frekuensi relative terbesar berada pada kelas keempat, yaitu pada rentang (93 - 99) sebesar 22,7%, sedangkan frekuensi relative terkecil berada pada rentang pertama (72 - 78) sebesar 6,8%. Berdasarkan tabel IV.1 data variabel Y, maka dapat dibuat histogram sebagai berikut:



Gambar IV.1
Grafik Histogram Loyalitas Anggota

Variabel loyalitas anggota memiliki tiga indikator, yaitu komitmen anggota, perilaku anggota dan sikap positif. Dari ketiga indikator tersebut,

indikator yang paling dominan adalah komitmen anggota, dapat dilihat dalam tabel IV.2 berikut:

Tabel IV.2
Perhitungan Indikator Variabel Loyalitas Anggota

Variabel	Indikator	Jml Soal	Skor	Persentase
Loyalitas Anggota	Komitmen Anggota	9	335,78	34,21%
	Perilaku berulang Anggota	8	332,75	33,91%
	Sikap Positif Anggota	9	312,89	31,88%

Sumber: data primer diolah tahun 2012

Hasil perhitungan indikator yang mendominasi pada loyalitas anggota, diketahui bahwa indikator perilaku anggota merupakan indikator yang memiliki skor tertinggi yaitu 34,21% artinya dapat dikatakan bahwa perilaku anggota Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maal Wattamwil Bina Ummat Sejahtera dapat menciptakan loyalitas anggota yang positif. Sedangkan skor terendah dimiliki oleh sikap positif anggota sebesar 31,88% (Lampiran 40). Sedangkan hasil perhitungan sub indikator, dapat dilihat pada tabel IV.3. (Lampiran 41)

Tabel IV.3
Perhitungan Sub Indikator Variabel Loyalitas Anggota

Indikator	Komitmen		Perilaku Anggota		Sikap Positif		
	Kesetiaan	Dedikasi	Transaksi berulang	Merekomendasikan kepada orang lain	Memiliki kebanggan	Penolakan untuk berpaling	Merasa puas akan pelayanan
Jumlah soal	5	4	5	4	4	3	2
Skor	340,4	362,8	330	337,33	313,75	304,33	314
Persentase	56,43%	43,57%	49,45%	50,55%	33,3%	32,3%	34,4%

Sumber: data primer diolah tahun 2012

2. Kepercayaan anggota (Variabel X)

Data kepercayaan anggota merupakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuisioner kepada 88 anggota Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul

Maal Wattamwil Bina Ummat Sejahtera yang menjadi sampel penelitian. Jumlah butir yang dinyatakan valid sebanyak 28 butir, maka pernyataan yang digunakan dapat digunakan sebagai data untuk variabel kepercayaan anggota sebanyak 28 butir.

Data kepercayaan anggota diperoleh data tertinggi sebesar 130 dan data terendah sebesar 89. Selain itu data variabel kepercayaan anggota memiliki nilai rata-rata (\bar{X}) sebesar 109,57 artinya semakin tinggi rata-rata skor kepercayaan anggota maka semakin tinggi pula kepercayaan anggota pada setiap responden, nilai varians (S^2) sebesar 103,122 artinya tingkat variasi skor atau sebaran data pada variabel kepercayaan anggota adalah sebesar 103,122 dimana semakin besar nilai varians maka nilai sebaran data semakin bervariasi dan standar deviasi (SD) sebesar 10,155 artinya ketidakakuratan atau penyimpangan nilai dugaan atau persebaran nilai-nilai pengamatan kepercayaan anggota terhadap nilai rata-ratanya pada garis regresi adalah sebesar 10,155 (Lampiran 23). Perbandingan skor teoritis dengan skor rata-rata kepercayaan anggota didapat yaitu sebesar 78,26% maka variabel kepercayaan anggota dikategorikan baik.

Distribusi frekuensi kepercayaan anggota dapat dilihat pada tabel IV.2 Rentang kelas (R) data adalah 41 yang diperoleh dari data tertinggi dikurangi data terendah ($130 - 89 = 41$). banyak kelas interval diperoleh dari rumus $K = 1 + (3.3) \log n = 1 + (3.3) \log 88 = 7,42$ yang dibulatkan menjadi 7. Panjang kelas interval (P) diperoleh dari rentang kelas dibagi banyak kelas ($R/K = 41/7 = 5,857$ dibulatkan menjadi 6. (Lampiran 16)

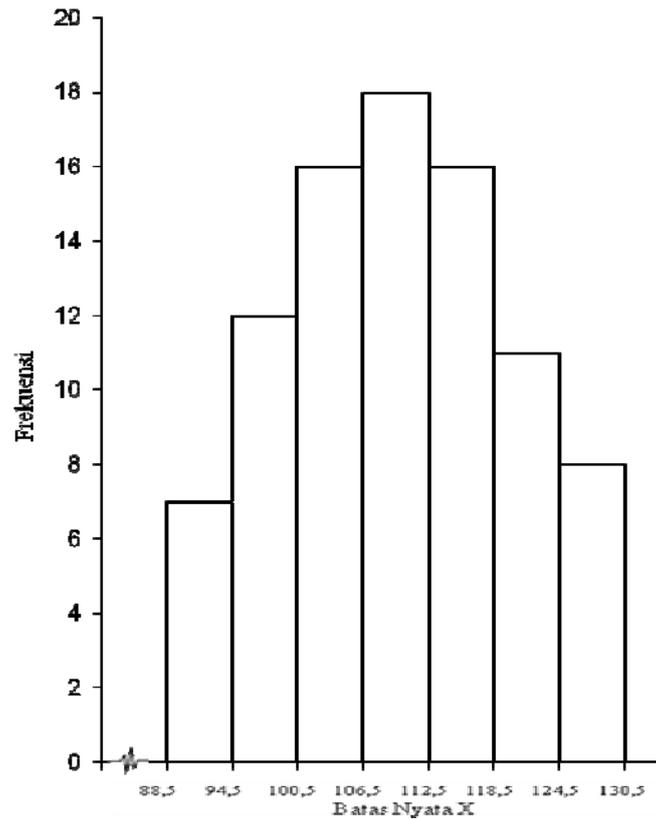
Tabel : IV.4
Daftar Distribusi Kepercayaan Anggota
(Variabel X)

No.	Kelas Interval	Frek. Absolut	Frek. Relatif	Batas Bawah	Batas Atas
1	89 – 94	7	8,0%	88,5	94,5
2	95 - 100	12	13,6%	94,5	100,5
3	101 – 106	16	18,2%	100,5	106,5
4	107 - 112	18	20,5%	106,5	112,5
5	113 – 118	16	18,2%	112,5	118,5
6	119 - 124	11	12,5%	118,5	124,5
7	125 - 130	8	9,1%	124,5	130,5
Jumlah		88	100%		

Sumber: data primer diolah tahun 2012

Berdasarkan tabel IV.2 distribusi frekuensi kepercayaan anggota dapat dilihat banyaknya kelas interval sebanyak 7 dan panjang kelas interval sebanyak 6. Untuk batas nyata satuan, batas bawah sama dengan ujung bawah dikurangi 0.5 dan batas atas sama dengan ujung atas ditambah 0.5.

Tabel IV.2 juga menunjukkan frekuensi relative terbesar berada pada kelas keempat, yaitu pada rentang (107-112) sebesar 20,5%, sedangkan frekuensi relative terkecil berada pada rentang pertama (89-94) sebesar 8,0%. berdasarkan tabel IV.2 data variabel X, maka dapat dibuat histogram sebagai berikut:



Gambar IV.2
Grafik Histogram Kepercayaan Anggota

Pada penelitian ini, variabel kepercayaan anggota, merupakan data primer yang terdapat indikator yang mendominasi, artinya pada responden, yaitu anggota KJKS BMT Bina Ummat Sejahtera lebih banyak perilaku yang mencerminkan pada kepercayaan anggota terhadap KJKS BMT Bina Ummat Sejahtera. Variabel kepercayaan anggota memiliki lima indikator, yaitu kredibilitas, integritas, konsistensi, kehandalan, dan intensi baik. Dari kelima indikator tersebut, indikator yang paling dominan adalah kehandalan, dapat dilihat dalam tabel IV.5 berikut:

Tabel IV.5
Perhitungan Indikator Variabel Kepercayaan Anggota

Indikator	Kredibilitas	Integritas	Konsistensi	Kehandalan	Intensi Baik
Jumlah soal	6	5	6	5	6
Skor	351	329	338,2	362	343,67
Persentase	20,36%	19,08%	19,62%	21,00%	19,94%

Sumber: data primer diolah tahun 2012

Hasil perhitungan indikator yang mendominasi pada kepercayaan anggota, diketahui bahwa indikator kehandalan pengurus merupakan indikator yang memiliki skor tertinggi yaitu 21% artinya di KJKS BMT Bina Ummat Sejahtera dapat dikatakan bahwa kehandalan pengurus dapat menciptakan kepercayaan anggota yang positif. Sedangkan indikator kepercayaan anggota yang memiliki skor rata-rata paling rendah adalah indikator konsistensi yaitu sebesar 19,08% dengan demikian dapat dikatakan bahwa pengaruh paling kecil dalam kepercayaan anggota adalah pada indikator konsistensi koperasi syariah. (Lampiran 39).

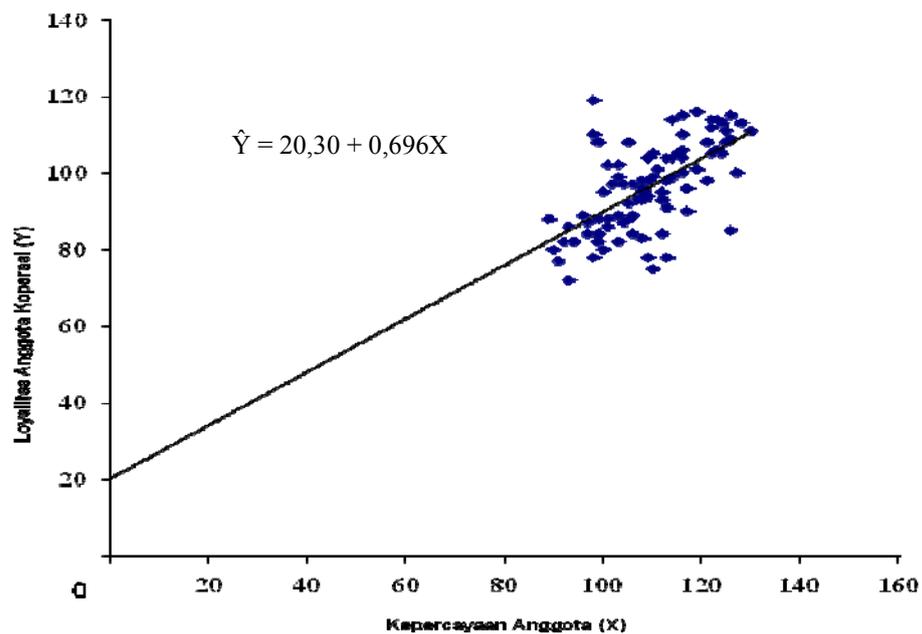
B. Analisis Data

1. Mencari Persamaan Regresi

Persamaan regresi linier yang digunakan pada penelitian ini adalah persamaan regresi linier sederhana yaitu $\hat{Y} = a + bX$. Tujuan digunakan regresi linier sederhana untuk menunjukkan apakah terdapat hubungan antara variabel bebas (kepercayaan anggota) dengan variabel terikat (loyalitas anggota).

Berdasarkan hasil perhitungan regresi sederhana, maka diperoleh nilai konstan (a) sebesar 20,30 dan koefisien arah regresi (b) sebesar 0,696 jadi persamaan regresi linier sederhana memiliki fungsi $\hat{Y} = 20,30 + 0,696X$ yang artinya penambahan pada kepercayaan anggota akan menyebabkan penambahan

pada loyalitas anggota sebesar 0,696 dengan nilai konstan 20,30 berarti kepercayaan anggota akan meningkatkan loyalitas anggota sebesar 0,696 dengan nilai konstan 20,30 (Lampiran 25). Grafik persamaan linier sederhana dengan fungsi $\hat{Y} = 20,30 + 0,696X$ sebagai berikut:



Gambar IV.3
Grafik Persamaan Regresi Linier Sederhana
($\hat{Y} = 20,30 + 0,696X$)

2. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Uji persyaratan analisis dilakukan dengan menggunakan uji normalitas untuk mengetahui apakah galat taksiran atas regresi loyalitas anggota atas kepercayaan anggota berdistribusi normal atau tidak. Pengujian dilakukan terhadap galat taksiran regresi loyalitas anggota atas kepercayaan anggota

dengan menggunakan uji Liliefors pada $\alpha = 0,05$ untuk sampel 88 anggota dengan kriteria pengujian data jika $L_{hitung} < L_{tabel}$, maka H_0 diterima yang berarti menunjukkan bahwa galat taksiran loyalitas anggota atas kepercayaan anggota berdistribusi normal.

Berdasarkan hasil perhitungan uji liliefors diperoleh L_{hitung} sebesar 0,062 dengan nilai L_{tabel} (88,0,05) sebesar 0,094. Perhitungan ini menunjukkan bahwa $L_{hitung} < L_{tabel}$ ($0,062 < 0,094$) maka sesuai kriteria pengujian bahwa H_0 diterima, maka dapat dinyatakan galat taksiran loyalitas anggota atas kepercayaan anggota berdistribusi normal. (Lampiran 30).

b. Uji Linearitas

Perhitungan uji linearitas regresi digunakan untuk mengetahui apakah koefisien regresi tersebut berbentuk linear atau non linear. Untuk mengetahui linearitas dari sebuah regresi maka dicari nilai F, karena untuk menguji linearitas regresi digunakan kriteria pengujian terima H_0 jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ sehingga koefisien regresi dikatakan linear jika berhasil menerima H_0 .

Analisis regresi linear sederhana pasangan data penelitian antara variabel kepercayaan anggota dengan loyalitas anggota memiliki persamaan regresi $\hat{Y} = 20,30 + 0,696X$ dengan persamaan regresi tersebut diperoleh perhitungan yang disajikan dalam tabel IV. 6

Tabel IV. 6
Anava Uji Stimulan

Sumber Varians	Dk	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-rata Jumlah Kuadrat (RJK)	F_{hitung}	F_{tabel}
Total	88	832468,00			
Regresi (a)	1	821022,73			
Regresi (b/a)	1	4349,08	4349,08	52,71	3,91
Sisa	86	7096,19	82,51		
Tuna Cocok (k-2)	36	2162,57	60,07	0,61	1,51
Galat taksir (n-k)	50	4933,62	98,67		

Dari hasil perhitungan uji linearitas dengan menggunakan tabel ANAVA diperoleh F_{hitung} sebesar 0,61 dan F_{tabel} dengan derajat kebebasan pembilang 36 dan drajat kebebasan penyebut 50 pada taraf signifikansi 5% adalah 1,51 karena $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa koefisien regresi tersebut linear. (Lampiran 33).

3. Uji Hipotesis

a. Uji Keberartian Koefisien Regresi

Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui apakah koefisien regresi yang diperoleh berarti atau tidak. Dengan kriteria pengujian terima H_0 jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, sebaliknya koefisien regresi diketahui berarti jika berhasil menolak H_0 . Dari hasil perhitungan uji keberartian regresi dengan menggunakan tabel ANAVA (tabel IV. 7) diperoleh F_{hitung} sebesar 52,71 dan

F_{tabel} dengan dk pembilang 1 dan dk penyebut 86 pada taraf signifikan 5% diperoleh angka 3,91 karena $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak, artinya bahwa koefisien regresi tersebut berarti. (Lampiran 32)

b. Perhitungan Koefisien Korelasi

Perhitungan koefisien korelasi bertujuan untuk mengetahui tingkat keterkaitan hubungan antara variabel X dan variabel Y. Penelitian ini menggunakan rumus koefisien korelasi *product moment* dari pearson.

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi sederhana $r_{xy} = 0,616$ artinya dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan positif antara kepercayaan anggota dengan loyalitas anggota. (Lampiran 36). Pedoman untuk interpretasi koefisien korelasi adalah sebagai berikut⁵⁵:

Tabel IV.7
Interpretasi Koefisien Korelasi

Besarnya nilai r	Interpretasi
0,000-0,199	Sangat rendah
0,200-0,399	Rendah
0,400-0,599	Sedang
0,600-0,799	Kuat
0,800-1,000	Sangat Kuat

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien korelasi, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien korelasi sederhana $r_{xy} = 0,616$, maka tingkat keterkaitan antara kepercayaan anggota dengan loyalitas anggota adalah pada tingkat kuat.

⁵⁵ Sugiyono, op.cit., p.214.

4. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji t)

Uji keberartian koefisien korelasi dengan uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel kepercayaan anggota dengan loyalitas terdapat hubungan yang signifikan (berarti) atau tidak. Kriteria pengujian untuk uji t , jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak, maka terdapat hubungan yang signifikan sedangkan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima, maka tidak terdapat hubungan yang signifikan.

Berdasarkan pengujian keberartian koefisien korelasi antara Kepercayaan Anggota (X) dan Loyalitas Anggota (Y), didapat $t_{hitung} = 7,26$, dan t_{tabel} pada taraf kesalahan 5% dengan dk $(n-2) = (88-2) = 86$ sebesar 1,66. Didasarkan pada ketentuan di atas, maka $t_{hitung} 7,26 > t_{tabel} 1,66$. Dengan demikian H_0 ditolak artinya terdapat hubungan yang signifikan antara kepercayaan anggota dengan loyalitas anggota. (Lampiran 37) Untuk uji signifikansi koefisien korelasi disajikan pada tabel IV. 7

5. Perhitungan Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui besarnya prosentase variasi variabel loyalitas anggota yang ditentukan oleh variabel kepercayaan anggota. Hasil perhitungan koefisien determinasi $r_{xy}^2 = (0,616)^2 = 0,3800$. Hal ini berarti sebesar 38,00% variasi loyalitas anggota (variabel Y) ditentukan oleh kepercayaan anggota (variabel X), sedangkan 62,00% variasi loyalitas anggota (variabel Y) ditentukan oleh faktor lainnya. (Lampiran 38).

Tabel IV.8

Analisis Persamaan Regresi, Uji Hipotesis dan Analisis Koefisien Korelasi

Nama Pengujian	Nilai		Kriteria Pengujian	Perbandingan Nilai Hitung Dengan Nilai Tabel	Status
	Hitung	Tabel (n=88)			
Regresi Linier Sederhana $\hat{Y}=20,30+0,696X$	Konstanta a=20,30 Koefisien b=0,696	-	-	-	Hub. Positif antara X dengan Y
Uji Normalitas Dengan Uji Liliefors (L)	0,062	0,094	$L_{hitung} < L_{tabel}$ (Normal) $L_{hitung} > L_{tabel}$ (Tidak Normal)	$0,062 < 0,094$	Data Berdistribusi Normal
Uji koefisien Regresi (F)	52,71	3,91	$F_{hitung} > F_{tabel}$ (Berarti) $F_{hitung} < F_{tabel}$ (Tidak Berarti)	$52,71 > 3,91$	Regresi Berarti
Uji Linearitas Regresi (F)	0,61	1,51	$F_{hitung} < F_{tabel}$ (Linear) $F_{hitung} > F_{tabel}$ (Tidak Linear)	$0,61 < 1,51$	Regresi Linear
Perhitungan Koefisien Korelasi (r)	0,616	0,213	$r_{hitung} > r_{tabel}$ (Signifikan) $r_{hitung} < r_{tabel}$ (Tidak Signifikan)	$0,616 > 0,213$	Variabel X dan Y Signifikan
Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji t)	7,26	1,68	$t_{hitung} > t_{tabel}$ (Signifikan) $t_{hitung} < t_{tabel}$ (Tidak Signifikan)	$7,26 > 1,68$	Koefisien Korelasi Berarti
Uji Determinasi (r^2)	0,616	-	-	-	Kontribusi pengaruh 32%

Sumber : Data primer yang diolah tahun 2012

C. Interpretasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan proses perhitungan yang telah dilakukan yaitu kepada 88 responden mengenai hubungan antara kepercayaan anggota dengan loyalitas anggota Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baitul Maal Wattamwil Bina Ummat Sejahtera terdapat hubungan positif antara kepercayaan anggota dengan loyalitas anggota.

Hasil perhitungan untuk mengetahui bagaimana loyalitas anggota dapat diprediksi melalui kepercayaan anggota, maka dilakukan perhitungan koefisien regresi linier sederhana dan didapat persamaan regresi $\hat{Y} = 20,30 + 0,696X$, yang artinya menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu skor kepercayaan anggota akan mengakibatkan kenaikan loyalitas anggota sebesar 0,696 pada konstanta 20,30.

Sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Morgan dan Hunt, mengemukakan bahwa perilaku keterhubungan yang terjadi antar perusahaan dengan mitra-mitranya banyak ditentukan oleh kepercayaan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan akan mempunyai hubungan yang positif dengan niat ulang maupun loyal.

Berdasarkan analisis dan temuan fakta dari penelitian yang telah diuraikan dan dijelaskan sebelumnya, indikator komitmen anggota merupakan alat ukur yang mempunyai nilai secara dominan dalam loyalitas anggota, karena bila anggota memiliki komitmen yang kuat dengan BMT maka anggota tersebut juga akan loyal. Sedangkan indikator sikap positif anggota merupakan alat ukur yang mempunyai nilai cukup rendah dalam loyalitas anggota.

Berdasarkan pengujian signifikansi koefisien korelasi didapat r_{xy} sebesar 0,616. Dan t_{hitung} sebesar 7,26 t_{tabel} sebesar 1,68 maka $t_{hitung} = 7,26 > t_{tabel} = 1,68$ sehingga dapat diartikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kepercayaan anggota dengan loyalitas anggota. Artinya semakin tinggi kepercayaan anggota maka semakin tinggi pula loyalitas anggota. Interpretasi koefisien korelasi tersebut termasuk ke dalam koefisien korelasi kategori sedang. Hal ini berarti kepercayaan anggota cukup mempengaruhi loyalitas anggota.

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi $KD = r_{xy}^2 = 0,3200$. Hal ini berarti sebesar 32,00% variasi loyalitas anggota ditentukan oleh kepercayaan anggota, sedangkan 68,00% variasi loyalitas anggota ditentukan oleh faktor lainnya.

D. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini tidak sepenuhnya sampai pada tingkat kebenaran mutlak. Peneliti juga menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan yang dilakukan selama melakukan penelitian ini, diantaranya adalah:

1. Variabel terikat yaitu loyalitas anggota tidak hanya dipengaruhi oleh kepercayaan anggota tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.
2. Terbatasnya waktu yang dimiliki responden untuk mengisi kuesioner karena diperlukan waktu yang relatif lama dalam penyebaran pengisian kuesioner untuk uji coba maupun kuesioner penelitian.
3. Keterbatasan kemampuan ilmu yang dimiliki peneliti untuk dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam berkaitan mengenai kepercayaan anggota dengan loyalitas anggota sehingga mempengaruhi ketepatan peneliti dalam mengolah dan menginterpretasikan data yang diperoleh.