

Analisa Tingkat Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Yang Berlokasi Di Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo

Clara Maya Angela^a, Fitri Nur Latifah^b

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo^{a,b}

E-Mail: mayaclara87@gmail.com^a, fitri.latifah@umsida.ac.id^b

Abstract

This study aims to analyze customer satisfaction levels, customer loyalty levels, and the effect of customer satisfaction on customer loyalty at Bank Jatim Syariah Sidoarjo Branch. The research employed a quantitative approach with descriptive and associative methods. The population consisted of all active customers of Bank Jatim Syariah Sidoarjo Branch, with a sample of 100 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using questionnaires based on a Likert scale. Data analysis was conducted through descriptive analysis and simple linear regression using statistical software. The results indicate that the level of customer satisfaction at Bank Jatim Syariah Sidoarjo Branch is categorized as high. Customer loyalty is also categorized as high, as reflected in customers' intention to continue using the bank's services and recommend them to others. The regression analysis reveals that customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty. The higher the level of customer satisfaction, the higher the customer loyalty toward Bank Jatim Syariah Sidoarjo Branch. These findings suggest that service quality improvement and consistent implementation of Islamic principles are important factors in maintaining customer loyalty.

Keywords: Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Islamic Banking, Bank Jatim Syariah

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah, tingkat loyalitas nasabah, serta pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah pada Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan asosiatif. Populasi penelitian adalah seluruh nasabah aktif Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo, dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert. Analisis data dilakukan dengan analisis deskriptif dan regresi linear sederhana menggunakan bantuan perangkat lunak statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo berada pada kategori tinggi. Loyalitas nasabah juga berada pada kategori tinggi yang ditunjukkan oleh keinginan nasabah untuk terus menggunakan layanan bank serta merekomendasikannya kepada orang lain. Hasil analisis menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah, maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah terhadap Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan konsistensi penerapan prinsip syariah menjadi faktor penting dalam mempertahankan loyalitas nasabah.

Kata Kunci: Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah, Perbankan Syariah, Bank Jatim Syariah

1. Pendahuluan

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia terus meningkat dengan arus yang positif. Bank syariah perlu bisa bersaing dengan bank biasa dengan memberikan pelayanan yang memuaskan dan tetap mengikuti prinsip syariah. Bank Jatim Syariah sebagai salah satu Bank Pembangunan Daerah (BPD) memiliki peran penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi daerah, khususnya di Sidoarjo yang memiliki banyak nasabah yang beragama Islam. Agar tetap bertahan, bank harus memahami bahwa kepercayaan nasabah sangat penting dan dipengaruhi oleh sejauh mana nasabah puas dengan layanan yang diberikan (Maulidatul Hasanah & Hasanah, 2024).

Persaingan di daerah Sidoarjo cukup sengit, sehingga Bank Jatim Syariah terus berupaya memberikan layanan yang cepat dan sesuai dengan prinsip syariah. Keberhasilan bank terlihat dari tingkat kepuasan pelanggan, yang muncul ketika kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi bahkan lebih dari yang diharapkan. Jika kepuasan pelanggan tidak terjaga secara terus-menerus, mereka cenderung beralih ke bank lain. Karena itu, mengukur tingkat kepuasan pelanggan menjadi hal yang sangat penting bagi manajemen bank (Ayu & Sukmaningrum, 2023).

Loyalitas nasabah di bank syariah tidak hanya dipengaruhi oleh jumlah transaksi yang mereka lakukan, tetapi juga oleh hubungan emosional dan rasa percaya pada sistem bagi hasil yang adil. Di Bank Jatim Syariah Sidoarjo, penting untuk memahami sejauh mana tingkat loyalitas nasabah, khususnya apakah kepuasan mereka cukup besar untuk mendorong mereka melakukan transaksi berulang dan merekomendasikan bank kepada orang lain (Dini, 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah pada Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo, baik dari dimensi kualitas pelayanan umum maupun kepatuhan terhadap prinsip syariah. Serta menganalisis tingkat loyalitas nasabah pada Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo dalam hal komitmen penggunaan layanan jangka panjang dan perilaku rekomendasi. Dan menguji atau membuktikan secara empiris pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo guna memberikan masukan strategis bagi manajemen dalam mempertahankan basis nasabah di wilayah Sidoarjo.

2. Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif dan asosiatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan menguji hubungan dan pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah berdasarkan data numerik yang dianalisis secara statistik. Sementara itu, metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah, sedangkan metode asosiatif digunakan untuk menguji hubungan kausal antara variabel kepuasan nasabah sebagai variabel independen dengan loyalitas nasabah sebagai variabel dependen.

Penelitian dilaksanakan di Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo merupakan salah satu kantor cabang strategis yang memiliki jumlah nasabah aktif relatif besar dengan intensitas transaksi yang tinggi, baik melalui layanan tatap muka maupun layanan digital. Kedua, Kabupaten Sidoarjo merupakan wilayah dengan perkembangan ekonomi yang pesat sehingga kebutuhan masyarakat terhadap layanan perbankan, khususnya perbankan syariah, terus meningkat. Kondisi tersebut menciptakan persaingan yang kompetitif antarbank, sehingga kepuasan dan loyalitas nasabah menjadi faktor penting yang perlu dikaji. Ketiga, penelitian mengenai hubungan kepuasan dan loyalitas nasabah pada Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo masih relatif terbatas sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun sebagai bahan evaluasi dalam penyusunan strategi peningkatan kualitas layanan perbankan syariah.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah aktif Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo. Berdasarkan data internal bank (asumsi penelitian), jumlah nasabah aktif diperkirakan sekitar 1.000 orang yang terdiri atas nasabah tabungan, giro, maupun pembiayaan yang masih melakukan transaksi secara aktif (Sugiyono, 2018). Mengingat jumlah populasi yang cukup besar, penelitian tidak melibatkan seluruh anggota populasi sebagai responden, tetapi menggunakan sebagian populasi yang dianggap mampu mewakili karakteristik populasi.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Widodo et al., 2023). Teknik ini

dipilih karena tidak seluruh nasabah memiliki pengalaman yang memadai untuk memberikan penilaian terhadap kualitas layanan, kepuasan, dan loyalitas. Jumlah sampel penelitian ditetapkan sebanyak 100 responden. Jumlah tersebut dinilai telah memenuhi ukuran minimal penelitian kuantitatif serta memadai untuk dilakukan analisis statistik (Swarjana, 2022).

Responden penelitian ditentukan berdasarkan beberapa kriteria, yaitu: (1) merupakan nasabah aktif yang masih melakukan transaksi dalam enam bulan terakhir; (2) berdomisili atau memiliki aktivitas utama di wilayah Sidoarjo; (3) berusia minimal 17 tahun atau telah memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP); (4) telah menjadi nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo minimal enam bulan; dan (5) pernah menggunakan layanan Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo, baik layanan langsung di kantor cabang maupun layanan digital seperti JConnect Mobile. Penetapan kriteria tersebut bertujuan agar responden memiliki pengalaman yang memadai dalam menilai kepuasan dan loyalitas terhadap layanan bank.

Data penelitian dikumpulkan menggunakan teknik survei melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator variabel kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah yang dikembangkan dari berbagai literatur terdahulu. Setiap pernyataan diukur menggunakan skala Likert lima poin, dengan rentang skor 1 (sangat tidak setuju) sampai 5 (sangat setuju), sehingga memungkinkan pengukuran persepsi responden secara kuantitatif.

Sebelum dilakukan analisis data, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan bahwa setiap butir pertanyaan mampu mengukur konstruk yang diteliti secara tepat dan konsisten. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi *Product Moment Pearson*, sedangkan uji reliabilitas menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*, dengan nilai $\alpha \geq 0,70$ sebagai indikator bahwa instrumen memiliki reliabilitas yang baik.

Analisis data dilakukan melalui dua tahap, yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden serta mendeskripsikan tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah berdasarkan nilai rata-rata, persentase, dan distribusi jawaban responden. Selanjutnya, analisis inferensial digunakan untuk menguji pengaruh kepuasan nasabah terhadap loyalitas nasabah melalui analisis regresi linear sederhana. Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji linearitas, dan uji heteroskedastisitas agar model regresi memenuhi persyaratan statistik. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji *t* dengan tingkat signifikansi sebesar 5% ($\alpha = 0,05$). Seluruh proses pengolahan dan analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak statistik sehingga hasil penelitian dapat diinterpretasikan secara objektif, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3. Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan nasabah aktif Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo. Seluruh responden memenuhi kriteria penelitian, yaitu berusia minimal 17 tahun, telah menjadi nasabah minimal enam bulan, serta pernah menggunakan layanan Bank Jatim Syariah baik secara langsung maupun melalui layanan digital.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Laki-laki	46	46,0
Perempuan	54	54,0
Total	100	100,0

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 54 responden (54%), sedangkan responden laki-laki sebanyak 46 responden (46%).

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi (n)	Persentase (%)
17-25 tahun	24	24,0
26-35 tahun	38	38,0
36-45 tahun	23	23,0
>45 tahun	15	15,0
Total	100	100,0

Tabel 2 menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada kelompok usia 26-35 tahun sebanyak 38 responden (38%), diikuti usia 17-25 tahun sebanyak 24 responden (24%).

Tabel 3. Lama Menjadi Nasabah

Lama Menjadi Nasabah	Frekuensi (n)	Persentase (%)
6 bulan-1 tahun	22	22,0
>1-3 tahun	47	47,0
>3 tahun	31	31,0
Total	100	100,0

Berdasarkan Tabel 3 diketahui bahwa mayoritas responden telah menjadi nasabah selama lebih dari satu tahun. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa responden telah memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan produk maupun layanan Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo sehingga mampu memberikan penilaian yang objektif terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Tingkat Kepuasan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum tingkat kepuasan nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo berada pada kategori tinggi. Sebagian besar responden memberikan penilaian setuju dan sangat setuju terhadap pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, keramahan petugas, kecepatan pelayanan, kemudahan transaksi, keamanan layanan, dan penerapan prinsip-prinsip syariah.

Tabel 4. Tingkat Kepuasan Nasabah

Kategori Kepuasan	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Rendah	7	7,0
Sedang	25	25,0
Tinggi	68	68,0
Total	100	100,0

Berdasarkan Tabel 4 diketahui bahwa sebanyak 68 responden (68%) memiliki tingkat kepuasan tinggi, 25 responden (25%) berada pada kategori sedang, dan hanya 7 responden (7%) berada pada kategori rendah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa mayoritas nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo.

Tingkat Loyalitas Nasabah

Berdasarkan hasil penelitian, loyalitas nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo juga berada pada kategori tinggi. Hal ini ditunjukkan oleh sebagian besar responden yang

menyatakan tetap memilih menggunakan layanan Bank Jatim Syariah meskipun terdapat banyak alternatif lembaga perbankan lainnya.

Tabel 5. Tingkat Loyalitas Nasabah

Kategori Loyalitas	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Rendah	9	9,0
Sedang	27	27,0
Tinggi	64	64,0
Total	100	100,0

Berdasarkan Tabel 5 diketahui bahwa sebanyak 64 responden (64%) memiliki loyalitas tinggi, 27 responden (27%) memiliki loyalitas sedang, sedangkan 9 responden (9%) memiliki loyalitas rendah.

Hubungan Kepuasan Nasabah dengan Loyalitas Nasabah

Analisis hubungan antara kepuasan dan loyalitas nasabah dilakukan menggunakan uji korelasi.

Tabel 6. Hasil Analisis Hubungan Kepuasan Nasabah dengan Loyalitas Nasabah

Variabel	r	Sig. (p-value)	Keterangan
Kepuasan Nasabah – Loyalitas Nasabah	0,721	0,000	Hubungan positif kuat dan signifikan

Berdasarkan Tabel 6 diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar $r = 0,721$ dengan nilai signifikansi ($p = 0,000 < 0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang kuat dan signifikan antara kepuasan nasabah dengan loyalitas nasabah pada Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo berada pada kategori tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak bank telah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah. Kepuasan tersebut tidak hanya berasal dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas bank, tetapi juga dari penerapan prinsip-prinsip syariah yang menjadi ciri khas perbankan syariah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh (Katiandagho & Syarif Hidayatullah, 2023) yang menyatakan bahwa kepuasan nasabah bank syariah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepatuhan terhadap prinsip syariah. Semakin baik pelayanan yang diberikan serta semakin konsisten penerapan prinsip syariah, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa loyalitas nasabah berada pada kategori tinggi. Loyalitas tersebut terlihat dari keinginan nasabah untuk tetap menggunakan layanan Bank Jatim Syariah dalam jangka panjang serta kesediaan mereka untuk merekomendasikan bank kepada orang lain. Temuan ini menunjukkan bahwa hubungan antara bank dan nasabah tidak hanya didasarkan pada aspek transaksi, tetapi juga pada kepercayaan dan kenyamanan yang dirasakan nasabah selama menggunakan layanan bank (Manihuruk, 2023).

Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan positif antara kepuasan dan loyalitas nasabah. Temuan ini mendukung pendapat (Setiadi & Ruslim, 2023) yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi loyalitas nasabah dalam perbankan syariah. Nasabah yang merasa puas terhadap pelayanan bank akan cenderung mempertahankan hubungan dengan bank, melakukan transaksi secara berulang, dan memberikan rekomendasi kepada calon nasabah lainnya (Cipta & Lindungi, 2024).

Dalam konteks Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo, peningkatan kepuasan nasabah dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan, percepatan proses transaksi, pengembangan layanan digital yang lebih mudah digunakan, serta mempertahankan konsistensi penerapan prinsip-prinsip syariah dalam setiap aktivitas operasional bank. Upaya tersebut diharapkan dapat memperkuat loyalitas nasabah dan meningkatkan daya saing bank di tengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan nasabah berada pada kategori tinggi. Kepuasan tersebut dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang baik, kemudahan transaksi, keamanan layanan, serta penerapan prinsip-prinsip syariah dalam operasional bank. Tingkat loyalitas nasabah juga berada pada kategori tinggi yang ditunjukkan oleh keinginan nasabah untuk tetap menggunakan layanan Bank Jatim Syariah dalam jangka panjang dan kesediaan mereka untuk merekomendasikan bank kepada orang lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah, maka semakin tinggi pula loyalitas nasabah terhadap Bank Jatim Syariah Cabang Sidoarjo. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan dan konsistensi penerapan prinsip syariah perlu terus dilakukan guna mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah.

5. Daftar Pustaka

- Ayu, D., & Sukmaningrum, S. (2023). Analisa Kelayakan Nasabah Menggunakan Metode Prinsip 5c Dalam Pembiayaan KPR Customer Feasibility Analysis Using Principle 5c Method in Mortgage Financing. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Sosial*, 6(2), 32–42. <https://ojs.ejournalunigoro.com/index.php/JEMeS>
- Cipta, H., & Lindungi, D. (2024). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Spot Café Dengan Menggunakan Metode Costumer Satisfaction Index (Csi) Dan Importance Performance Analysis (IPA)* Skripsi Oleh : Addinul Fajar Fakultas Teknik Lembar Pengesahan Tanggal Sidang.
- Dini, N. 2023. (2023). ANALISIS PENYELESAIAN TANGGUGAN KREDIT PENSIUN AKIBAT DEBITUR MENINGGAL DI PT. BANK WOORI SAUDARA KANTOR CABANG JEMBER. *Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Jember*, 1–1. <https://fe.uin-malang.ac.id/program-studi/perbankan-syariah/>
- Katiandagho, N. J., & Syarif Hidayatullah. (2023). Pengaruh Viral Marketing, Celebrity Endorser, Harga, dan Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian Pengguna TikTok Shop. *Sains Manajemen*, 9(1), 13–27. <https://doi.org/10.30656/sm.v9i1.5886>
- Manihuruk, B. K. (2023). Analisis Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada PT Shopee Indonesia. *Journal Business and Management*, 1(1), 11–23. https://ejournal.uhn.ac.id/index.php/business_management
- Maulidatul Hasanah, & Hasanah, H. (2024). Mekanisme Pengarsipan Dokumen Pengajuan Kredit Pensiun Pada Bank Woori Saudara KC Jember. *Journal Of Indonesian Social Society (JISS)*, 2(1), 40–44. <https://doi.org/10.59435/jiss.v2i1.218>
- Nicea Lorenta Br Ginting. (2024). Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Permintaan Beras Sphp (Stabilisasi Pasokan Dan Harga Pangan) Di Kantor Perum Bulog Kalimantan Tengah. *J-SEA (Journal Socio Economic Agricultural)*, 147(100), 52.
- Permana, G. P. L., & Mudiayanti, N. W. (2021). Analisis Faktor Kesuksesan Implementasi Aplikasi Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) Dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi Diperbarui Oleh Delone Dan Mclean Di Kabupaten Gianyar. *KRISNA: Kumpulan Riset Akuntansi*, 13(1), 75–85. <https://doi.org/10.22225/kr.13.1.2021.75-85>

- Rizaldi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Dan Dampaknya Pada Kepuasan Konsumen Smartphone Realme Di Jabodetabek. *Repository.Uinjkt.Ac.Id*, 1–196.
- Setiadi, S., & Ruslim, T. S. (2023). Faktor yang Mempengaruhi Customer Satisfaction dan Dampaknya terhadap Intention to Spread Positive WOM Keren Coffee. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 5(4), 1080–1090. <https://doi.org/10.24912/jmk.v5i4.26986>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV.
- Swarjana, I. K. (2022). *Populasi-Sampel, Teknik Sampling & Bias Dalam Penelitian* (E. Risanto (ed.)).
- Widodo, S., Ladyani, F., Asrianto, L. O., Rusdi, Khairunnisa, Lestari, S. M. P., Wijayanti, D. R., Devriany, A., Hidayat, A., Dalfian, Nurcahyati, S., Sjahriani, T., Armi, Widya, N., & Rogayah. (2023). Buku Ajar Metode Penelitian. In *Cv Science Techno Direct*. CV Science Techno Direct.