



Analisis Penggunaan E-learning Dan Blended learning Terhadap Efektivitas Pelaksanaan Mengajar (STUDI KASUS DI SMP KARTIKA IV-8 MALANG)

Nur Muhammad Firdaus¹, Mardiana Andarwati²

^{1,2} *Sistem Informasi, Universitas Merdeka Malang. Jl. Terusan Dieng No. 62-64, Malang, Indonesia*
e-mail: uusgamer61@gmail.com¹, mardiana.andarwati@unmer.ac.id²

ABSTRAK

Sekolah beralih dari pembelajaran tatap muka ke pembelajaran online karena pandemi COVID-19. Menyebabkan sekolah mengubah pola pembelajaran dari pembelajaran tatap muka menjadi pembelajaran online. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pembelajaran berbasis e-learning dan blended learning terhadap efektivitas pelaksanaan mengajar di SMP Kartika IV-8 Malang. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Sampel terdiri dari 35 responden yang diambil secara insidental sampling untuk menentukan sampel dengan mengambil responden yang berada di tempat. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner yang dibuat dalam bentuk google form yang dibagikan kepada responden penelitian. Analisis yang digunakan adalah analisis uji-T, uji-F, dan koefisien determinasi (R^2) dimana X1 untuk variabel e-learning, X2 untuk blended learning, Y untuk variabel efektivitas pelaksanaan mengajar. Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa e-learning dan media blended learning berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelaksanaan mengajar. Namun dari hasil penelitian yang paling berpengaruh adalah blended learning karena blended learning menggunakan pembelajaran offline dan online. Siswa dapat belajar secara mandiri dan tidak merasa bosan, menjadikan kegiatan belajar lebih fleksibel karena dapat disesuaikan dengan ketersediaan waktu bagi siswa.

Kata kunci: Pandemi COVID-19, e-learning, blended learning, efektivitas pelaksanaan mengajar

ABSTRACT

Schools are shifting from face-to-face to online learning due to the COVID-19 pandemic, Causing schools to change learning patterns from face-to-face learning to online learning. This study aims to determine the effect of e-learning-based learning and blended learning on the effectiveness of implementing learning in SMP Kartika IV-8 Malang. The research method used is quantitative research. The sample consists of 35 respondents taken by incidental sampling to determine the sample by taking respondents on the spot. The research instrument used a questionnaire made in the form of a google form distributed to research respondents. The analysis used is the analysis of T-test, F-test, and the coefficient of determination (R^2) where X1 is for the e-learning variabel, X2 is for blended learning, Y is the variabel for the effectiveness of teaching implementation. Based on the study results, it was concluded that e-learning and blended learning media significantly affected learning effectiveness. However, from the research results, the most influential is blended learning because blended learning uses offline and online learning. Students can study independently and do not feel bored, making learning activities more flexible because they can be adjusted to the availability of time for students.

Keywords: COVID-19 pandemic, e-learning, blended learning, the effectiveness of teaching implementation



PENDAHULUAN

Pada masa *pandemi Covid-19*, *Physical distancing* adalah salah satu metode memutus rantai penyebaran *Covid-19* dengan pembatasan interaksi warga. Dunia pembelajaran turut merasakan akibat dari terdapatnya *pandemi Covid-19* (Mustakim, 2020). Fenomena saat ini adalah pelaksanaan pembelajaran secara daring di era *pandemi Covid-19* mayoritas guru lebih menggunakan *e-learning* meskipun siswa kerap kali tidak dapat membagi waktu serta menggunakan informasi yang diberikan secara mandiri selain itu tidak ada interaksi dalam proses pembelajaran bahkan masih sedikit pengetahuan tentang pemakaian dari *e-learning* itu sendiri karena masih kuatnya pengaruh dari tata cara konvensional untuk guru. Menggunakan *e-learning* lebih banyak materi yang diperoleh bagi siswa namun tetap saja kurang efektif dan efisien. Perumusan solusi pendidikan perlu mempertimbangkan kendala yang ada, sehingga solusi yang diperoleh dapat menyeluruh dan baik [1].

Pembelajaran juga diperlukan proses secara dua arah dan feedback. Bersumber pada fenomena tersebut dibutuhkan usaha penyelesaian guna menutup kelemahan dari metode konvensional serta sistem *e-learning* itu sendiri. Berdasarkan uraian diatas maka beberapa kajian empiris melakukan pengembangan pembelajaran yang dikenal dengan *blended learning* sebagai solusi mengatasi masalah pembelajaran. Dan hasilnya dari kajian empiris adalah penggunaan *blended learning* lebih efektif daripada *e-learning* karena *blended learning* adalah perpaduan, percampuran atau kombinasi pembelajaran.

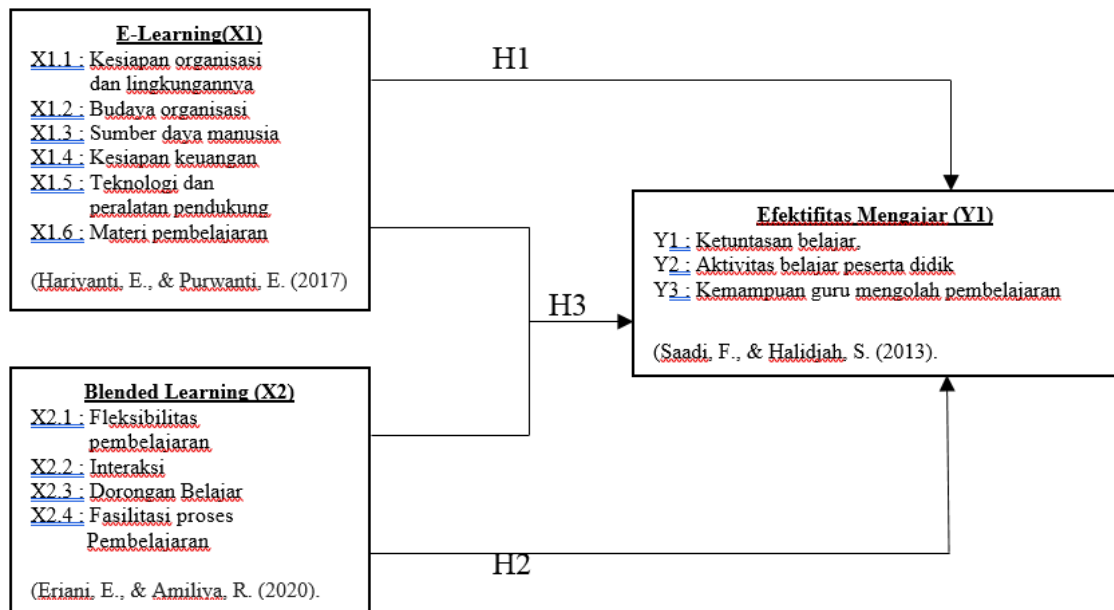
SMP Kartika IV-8 Malang adalah sekolah yang lebih menerapkan atau menggunakan *e-learning* daripada menggunakan *blended learning*. Meskipun berdasarkan penelitian sebelumnya *blended learning* lebih efektif daripada *e-learning*. Berdasarkan kasus tersebut maka penelitian ini melakukan analisis pengaruh *e-learning* dan *blended learning* terhadap *efektivitas pelaksanaan mengajar*. Sehingga dapat diketahui penyebab guru SMP Kartika IV-8 lebih menggunakan *e-learning* daripada *blended learning* untuk pelaksanaan mengajar bagi peserta didiknya.

METODE

Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Metode penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel pada instrumen penelitian analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan [2]

Sampel dalam penelitian ini adalah 35 orang responden diambil secara insidental sampling untuk menentukan sampel dengan mengambil responden yang berada di tempat. Penelitian ini dikategorikan juga studi lapangan yang merupakan metode penelitian dengan menguji hubungan kolerasi antar variable, penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data penelitian untuk mengetahui seberapa besar *efektivitas pelaksanaan mengajar* di SMP Kartika IV-8 Malang.

Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner yang dibuat dalam bentuk google form dengan menggunakan skala likert yang digunakan untuk mengukur suatu sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial (Sugiyono, 2014) yang disebarkan kepada responden penelitian. Di dalam penelitian ini terdapat 3 variabel yaitu E-Learning (X1), Blended Learning (X2) sebagai variabel eksogen (bebas) dan Efektivitas pelaksanaan mengajar (Y) sebagai variabel endogen (terikat), Berikut disajikan dengan kerangka konsep pada gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Konsep

H1 : Pengaruh *e-learning* terhadap *efektivitas pelaksanaan mengajar*.

Rujukan: Hariyanti, E., & Purwanti, E. (2017)

H2 : Pengaruh *blended learning* terhadap *efektivitas mengajar*.

Rujukan :, E., & Amiliya, R. (2020)

H3 : Pengaruh *e-learning* dan *blended learning* terhadap *efektivitas pelaksanaan mengajar*.

Masing-masing variabel juga memiliki indikator seperti berikut :

a. E-Learning (X1)

1. Kesiapan organisasi dan lingkungannya
2. Budaya organisasi
3. Sumber daya manusia
4. Kesiapan keuangan
5. Teknologi dan peralatan pendukung
6. Materi Pembelajaran

b. Blended Learning

1. Fleksibilitas pembelajaran



2. Interaksi
 3. Dorongan Belajar
 4. Fasilitasi proses pembelajaran
- c. Efektivitas pelaksanaan mengajar
1. Fleksibilitas pembelajaran
 2. Interaksi
 3. Kemampuan guru mengolah pembelajaran

Analisis yang digunakan adalah analisis uji-T, uji-F dan uji koefisien determinasi (R^2) dimana X1 menunjuk pada variabel e- learning, X2 pada blended learning, variabel Y pada efektivitas pelaksanaan mengajar dengan menggunakan rumusan hipotesis seperti berikut :

1. H1 (Hubungan Antara E-learning Terhadap Efektivitas Pelaksanaan Mengajar)

Uji t pertama dicoba untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh e- learning(X1) terhadap Efektivitas pelaksanaan mengajar (Y). Bersumber pada Nilai Signifikansi (Sig.) Diketahui nilai Signifikansi(Sig) variabel e- learning(X1) sebesar 0, 008. Karena nilai Sig. 0, 008 < probabilitas 0,05, sehingga bisa disimpulkan jika H1 ataupun hipotesis pertama di terima. Maksudnya terdapat pengaruh E- learning (X1) terhadap Efektivitas pelaksanaan mengajar(Y).

Perbandingan Nilai t hitung dengan t tabel (Uji t Pertama) diketahui nilai t hitung variabel E-learning adalah sebesar 2,806. Karena nilai t hitung 2,806 > t tabel 1.69389, sehingga bisa disimpulkan kalau H1 ataupun hipotesis awal diterima artinya terdapat pengaruh E- learning(X1) terhadap Efektivitas pelaksanaan mengajar(Y).

2. H2 (Hubungan antara Blended learning terhadap Efektivitas pelaksanaan mengajar)

Uji t kedua dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh blended learning (X2) terhadap Efektivitas Belajar (Y). Berdasarkan Nilai Signifikansi (Sig) diketahui nilai Signifikansi (Sig) variabel Blended learning (X2) sebesar 0,000. Karena nilai Sig. 0,000 < probabilitas 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 atau hipotesis kedua terima. Artinya ada pengaruh blended learning (X2) terhadap efektivitas pelaksanaan mengajar (Y).

Perbandingan Nilai t hitung dengan t tabel (Uji t kedua) diketahui nilai t hitung variabel Blended learning adalah sebesar 4,077. Karena nilai t hitung 4,077 > t tabel 1.69389, maka dapat disimpulkan bahwa H2 atau hipotesis kedua diterima artinya ada pengaruh blended learning (X2) terhadap Efektivitas pelaksanaan mengajar (Y).

3. H3 (Hubungan E-learning Dan Blended learning Terhadap Efektivitas Mengajar)

Uji F digunakan untuk melihat apakah model regresi yang ada layak atau tidak. Layak artinya model regresi yang ada dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel independen (e- learning dan blended learning) pada dependen (efektivitas mengajar) (Ferdinand 2014, p.239).

Didapatkan bahwa F hitung > F table yaitu 16.868 > 3.28 dengan nilai signifikansi 0.000 < 0,05, maka Ho ditolak dan ha diterima , artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel e- learning dan blended learning terhadap efektivitas pelaksanaan mengajar. Jadi dari hasil diatas



maka dari uji F ini antara E-learning dan Blended learning secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas pelaksanaan mengajar di SMP Kartika IV-8 Malang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. H1 (Pengaruh *E-learning* Terhadap *Efektivitas pelaksanaan mengajar*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh E-learning terhadap efektivitas pelaksanaan mengajar di SMP Kartika IV-8 Malang, Hal ini didukung dengan nilai uji koefisien regresi secara parsial uji-T untuk mengetahui masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika thitung > ttabel atau nilai signifikansi uji $t < 0,05$ maka disimpulkan bahwa secara individual variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen [3]. Langkah untuk uji t adalah sebagai berikut:

- a. Menetapkan hipotesis yang akan diuji. Hipotesis yang akan diuji yaitu:
H0 : $\beta_i = 0$, artinya variabel bebas tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel terikat.
H1 : $\beta_i \neq 0$, artinya variabel bebas berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel terikat.
- b. Menentukan tingkat signifikansi = α sebesar 0,05.

Tabel 1. Hasil Pehitungan Uji Koefisien Regresi Secara Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-6.572	5.860		-1.122	.270
E-learning	.272	.097	.361	2.806	.008
Blended learning	.497	.122	.525	4.077	.000

Dalam uji-T menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *e-learning* terhadap *efektivitas pelaksanaan mengajar*. Hal ini didukung dengan nilai Signifikansi (Sig) variabel *e-learning* (X1) sebesar 0,008. Karena nilai Sig. $0,008 < \text{probabilitas } 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 atau hipotesis pertama di terima. Artinya ada pengaruh *E-learning* (X1) terhadap *efektivitas pelaksanaan mengajar* (Y), Sedangkan perbandingan Nilai t hitung dengan t tabel adalah sebesar 2,806. Karena nilai t hitung $2,806 > t \text{ tabel } 1.69389$, maka dapat disimpulkan bahwa H1 atau hipotesis pertama diterima artinya ada pengaruh *e-learning* (X1) terhadap *Efektivitas pelaksanaan mengajar* (Y).



Peneliti menyimpulkan bahwa *e-learning* mempunyai pengaruh terhadap *efektivitas pelaksanaan mengajar*, hal ini terjadi dikarenakan *e-learning* sebagai media pembelajaran yang dipakai oleh pendidik dan peserta didik lainnya, dan adanya pola pembelajaran aktif dalam interaksi tersebut, di era *pandemi Covid-19* ini, Media social sering sekali digunakan untuk sarana belajar dan berkomunikasi secara online dan banyak digunakan oleh seluruh kalangan.

E-learning dapat memberikan dampak atau pengaruh pada hasil belajar, Media social banyak bentuknya, ada facebook, youtube, Instagram, whatsapp, twitter, dan lain-lainnya. Bahkan youtube sebagai media social. Seperti halnya Whatsapp dan facebook telah digunakan untuk belajar dengan nyaman bagi peserta didik, youtube untuk belajar berupa video membuat belajar menjadi, pesan pelajaran di tangkap bias maksimal karena bias diulang ulang kembali, youtube memberikan tempat sebagai media social yang populer dan membuat siswa memiliki kesadaran dalam belajar, dukungan model pembelajaran dan keberadaan video akan mendukung pembelajaran dan youtube sebagai alat yang efektif dalam meningkatkan intruksional pendidikan. Kehadirannya sebagai platform *e-learning* melalui jaringan media social, memberikan kenyamanan bagi Pendidik serta peserta didik SMP Kartika IV-8 Malang dalam belajar dan mengajar.

2. H2 (Pengaruh *Blended learning* Terhadap *Efektivitas pelaksanaan mengajar*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *blended learning* terhadap *efektivitas pelaksanaan mengajar*. Dalam uji-T dilakukan untuk mengetahui apakah ada pengaruh *blended learning* (X2) terhadap *efektivitas Belajar* (Y). Berdasarkan nilai signifikansi (Sig) diketahui nilai signifikansi (Sig) variabel *blended learning* (X2) sebesar 0,000. Karena nilai sig. $0,000 < \text{probabilitas } 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 atau hipotesis kedua terima. Artinya ada pengaruh *blended learning* (X2) terhadap *efektivitas pelaksanaan mengajar* (Y). Perbandingan Nilai t hitung dengan t tabel (Uji t kedua). Diketahui nilai t hitung variabel *blended learning* adalah sebesar 4,077. Karena nilai t hitung $4,077 > t \text{ tabel } 1,69389$, maka dapat disimpulkan bahwa H2 atau hipotesis kedua diterima artinya ada pengaruh *blended learning* (X2) terhadap *efektivitas pelaksanaan mengajar* (Y).

Tabel 2. Hasil Pehitungan Uji Koefisien Regresi Secara Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-6.572	5.860		-1.122	.270
E-learning	.272	.097	.361	2.806	.008
Blended learning	.497	.122	.525	4.077	.000

Dari hasil penelitian variabel *blended learning*, Responden menjawab kuisioner yang dibuat dalam bentuk google form dengan menggunakan skala likert memperoleh nilai terbanyak pada indikator X2.4 yaitu tentang alur pembelajaran di masa covid-19 dan pembelajaran dengan



metode tatap muka dan jarak jauh, Dengan $r_{x2} > r_{tabel}$ mendapat nilai korelasi sebesar $0,716 > 0.334$.

Tabel 3. Hasil Perhitungan Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.716 ^a	.513	.483	2.17500

Peneliti menyimpulkan bahwa blended learning memiliki pengaruh terhadap efektivitas pelaksanaan mengajar SMP Kartika IV-8 Malang, blended learning efektif diterapkan untuk banyak kalangan . Hal ini tentu karena komunikasi yang baik antar semua pihak, mulai dari pemerintah, lembaga pendidikan, orang tua, hingga anak. Namun penerapan blended learning di SMP Kartika IV-8 Malang perlu memperhatikan beberapa hal, seperti konsep kesenjangan digital di mana beberapa bagian masyarakat kekurangan sarana digital atau literasi untuk mendapatkan manfaat dari perluasan akses.

Pertimbangan penting lainnya dalam efektivitas blended learning adalah motivasi, karena peserta didik banyak diberikan kesempatan untuk berlatih menafsirkan sehingga perlu diingatkan agar fokus pada tujuan pembelajaran. Pada dasarnya blended learning memiliki pola interaksi yang berbeda, jenis pekerjaan rumah yang berbeda, keberagaman media, dan lebih banyak variasi dalam pembelajarannya. Peran guru dan keluarga yang berubah adalah masalah dasar dari blended learning. Tantangan-tantangan ini dapat dipertimbangkan oleh para peneliti dan praktisi di masa depan dalam merancang blended learning dalam memberikan kenyamanan bagi peserta didik SMP Kartika IV-8 Malang dalam belajar dan mengajar.

3. H3 (Pengaruh *E-learning* Dan *Blended learning* Terhadap *Efektivitas Mengajar*)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh *e-learning* dan *blended learning* terhadap efektivitas mengajar. Pada uji koefisien regresi secara bersama-sama uji-F digunakan untuk melihat apakah model regresi yang ada layak atau tidak. Layak artinya model regresi yang ada dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel independen (*e-learning* dan *blended learning*) pada dependen (*efektivitas mengajar*).

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Regresi Secara Bersama-sama

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	159.591	2	79.796	16.868	.000 ^b
1 Residual	151.380	32	4.731		
Total	310.971	34			

Melalui tabel ANOVA, Model regresi dinyatakan layak apabila nilai Fhitung (Sig.) lebih kecil dari 0,05 [4]. terbukti kebenarannya atau tidak dengan menggunakan uji F test. Dihasilkan bahwa F hitung > F table yaitu $16.868 > 3.28$ dengan nilai signifikansi $0.000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima , artinya ada pengaruh yang signifikan antara variabel *e-learning* dan *blended*



learning terhadap *efektivitas pelaksanaan mengajar*. Jadi dari hasil diatas maka dari uji F ini antara *E-learning* dan *Blended learning* secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *efektivitas pelaksanaan mengajar* di SMP Kartika IV-8 Malang.

Sedangkan uji koefisien determinasi (R^2) merupakan alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol atau satu. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Dan sebaliknya jika nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel tersebut [5].

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.716 ^a	.513	.483	2.17500

Dihasilkan nilai R Square adalah 0.513. Dari hasil tersebut bisa dilihat bahwa variabel *e-learning* dan *blended learning* menjelaskan perubahan pada variabel Peningkatan *Efektivitas pelaksanaan mengajar* sebesar Uji Koefisien determinasi (R^2) ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel *e-learning* dan *blended learning* terhadap variabel *efektivitas pelaksanaan mengajar* sebesar 51.3%, sedangkan sisanya yaitu 58.7% bisa dijelaskan bahwa dipengaruhi oleh faktor-faktor lain selain variabel *e-learning* dan *blended learning*.

Dari hasil penelitian variabel *efektivitas pelaksanaan mengajar*, Responden menjawab kuisioner yang dibuat dalam bentuk google form dengan menggunakan skala likert memperoleh nilai terbanyak pada indikator Y1.1 yaitu tentang hasil ujian siswa serta ketuntasan minimal KKM. Dengan $Y > r_{tabel}$ dengan nilai korelasi sebesar $0,777 > 0.334$.

Peneliti menyimpulkan bahwa *E-learning* dan *Blended learning* bersama-sama memiliki pengaruh terhadap terjadinya *efektivitas pelaksanaan mengajar* di SMP Kartika IV-8 Malang. Berdasarkan dari penelitian diatas walaupun kedua variabel memiliki pengaruh terhadap *efektivitas* namun yang lebih berpengaruh bagi pendidik maupun peserta didik adalah *blended learning* karena merupakan gabungan keunggulan pembelajaran yang dilakukan secara tatap-muka dan secara virtual menjadikan pembelajaran lebih efektif dan efisien. dibandingkan *e-learning* dikarenakan Keterbatasan akses internet, pemahaman materi serta minimnya pengawasan belajar kepada peserta didik.

SIMPULAN

1. Media pembelajaran dengan menggunakan *e-learning* dapat memberikan pengaruh terhadap *efektivitas pelaksanaan mengajar* bagi peserta didik di SMP Kartika IV-8 Malang karena dengan



- e-learning* peserta didik tetap dapat menerima materi pembelajaran dari guru secara daring dalam masa *pandemi covid-19*.
2. Media pembelajaran dengan menggunakan *blended learning* dapat memberikan pengaruh terhadap *efektivitas pelaksanaan mengajar* bagi peserta didik di SMP Kartika IV-8 Malang karena dengan *blended learning* peserta didik tetap dapat menerima materi pembelajaran dari guru secara daring dan luring dalam *masa pandemi covid-19*.
 3. *E-learning* dan *blended learning* sama-sama memberikan pengaruh terhadap *efektivitas pelaksanaan mengajar* peserta didik di SMP Kartika IV-8 Malang namun hasil dari penelitian ini yang paling memberikan pengaruh adalah *blended learning* karena keunggulan pembelajaran yang dilakukan secara tatap-muka dan secara virtual menjadikan pembelajaran lebih efektif dan efisien.

SARAN

Ada beberapa media pembelajaran di saat *pandemi Covid-19* selain menggunakan *e-learning* dan *blended learning* yaitu google classroom, zoom, google meet, whatsapp namun saat ini belum dilakukan secara optimal karena sumber daya yaitu tenaga pengajar belum pernah menerima pelatihan khusus tentang penggunaan berbagai media pembelajaran *saat pandemi Covid 19*. Disarankan ada variabel eksternal yaitu pelatihan SDM tentang mengajar secara online dengan menggunakan media pembelajaran lain untuk meningkatkan efektivitas mengajar.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] S. S. D. N. D. P. Maskar, "Online Learning & Blended Learning: Perbandingan Hasil Belajar," *Jurnal Universitas Suryakencana*, vol. 9, p. 155, 2 Desember 2020.
- [2] N. Nanincova, PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN NOACH CAFE AND BISTRO, vol. 7, Surabaya, 2019, p. 1.
- [3] I. Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariete SPSS 25, Semarang: Universitas Diponegoro, 2018, p. 152.
- [4] A. Ferdinand, Metodologi pedoman penelitian untuk penulisan skripsi tesis dan disertasi ilmu manajemen, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2014.
- [5] I. Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23, Semarang: Universitas Diponegoro, 2016.