

Partial Least Square In Analyzing The Influence Of Service Quality, Facilities And Price On Customer

Partial Least Square Dalam Menganalisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen

Mohammad Saefus Sholeh¹, Ribangun Bamban Jakaria²
{saifuss97@gmail.com¹, ribangunz@umsida.ac.id²}

Program Studi Teknik Industri¹, Fakultas Sains Dan Teknologi, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Abstract. UD Barokah Tiga is a business that sells building materials and electric tools. The aim of this research is to measure how the influence of service quality, facilities and price affects customer satisfaction. The research that will be conducted here uses the Partial Least Square (PLS) method using the Warppls 7.0 software. The results of this study for service quality variables have a significant influence on customer satisfaction variables. Because it has a P-value of 0.001 from <0.05 . For the value obtained X_1 5,346 where $>$ from 1.96 where for X_1 has a significant value. The facility variable does not have a significant effect on the customer satisfaction variable. Because it has a P-value of 0.15 from <0.05 . For the value obtained X_2 1.054 where $<$ from 1.96 where for X_2 has an insignificant value. The price variable has a significant influence on the consumer satisfaction variable. Because it has a P-value of 0.001 from <0.05 . For the value obtained X_3 4,645 where $>$ from 1.96 where for X_3 has a significant value

Keywords - Customer Satisfaction; Service Quality; Facilities; Partial Least Square Price

Abstrak. UD Barokah Tiga adalah salah satu bisnis usaha yang menjual keperluan bahan bangunan dan alat-alat listrik. Tujuan dilakukannya penelitian dilakukan untuk mengukur bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan harga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dimana bisnis usaha tersebut bergerak dalam jual beli bahan bangunan. Penelitian yang akan dilakukan disini menggunakan metode Partial Least Square (PLS) dengan menggunakan Software Warppls 7.0. Hasil penelitian untuk Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen. Karena memiliki nilai P-value 0,001 dari $< 0,05$. Untuk nilai yang diperoleh X_1 5,346 dimana $>$ dari 1,96 dimana untuk X_1 memiliki nilai yang signifikan. Variabel fasilitas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen di. Karena memiliki nilai P-value 0,15 dari $<0,05$. Untuk nilai yang diperoleh X_2 1,054 dimana $<$ dari 1,96 dimana untuk X_2 memiliki nilai yang tidak signifikan. Variabel harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen. Karena memiliki nilai P-value 0,001 dari $<0,05$. Untuk nilai yang diperoleh X_3 4,645 dimana $>$ dari 1,96 dimana untuk X_3 memiliki nilai yang signifikan

Kata Kunci - Kepuasan Konsumen; Kualitas Pelayanan; Fasilitas; Harga Partial Least Square.

I. PENDAHULUAN

Pertumbuhan dunia bisnis semakin hari kian pesat, dalam bidang produk maupun jasa, beriringan dengan kemajuan teknologi dan informasi yang semakin canggih. Sehingga mampu memberikan *alternative* pelayanan kepada konsumen untuk memudahkannya memilih penawaran produk atau jasa. Dengan ini pemilik usaha harus peka terhadap pasar dan harus memaksimalkan fasilitas yang ada untuk memenuhi kebutuhan konsumen serta memberi kepuasan pelayanan, bahkan menjamin kepuasan pelangganya, agar tidak kalah bersaing di pasaran.

UD Barokah Tiga adalah salah satu bisnis usaha yang menjual keperluan bahan bangunan dan alat-alat listrik yang terletak di perum citra sentosa mandiri blok D-8, njambangan, candi, Kab. Sidoarjo. Mulai merasakan persaingan bisnis. Hal tersebut ditandai dengan berdirinya bisnis bahan bangunan serupa di lokasi sekitar. Dengan semakin banyaknya pelaku usaha yang sama, sebuah bisnis usaha harus mengetahui *factor* apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumennya supaya bisa melakukan perbaikan serta inovasi baru yang diharapkan mampu meningkatkan kepuasan konsumen setelah melakukan belanja maupun transaksi di UD Barokah Tiga. Oleh karena itu, penelitian akan dilakukan untuk mengukur bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Pada penelitian ini metode yang akan digunakan dalam memperoleh data adalah dengan metode *Partial Least Square* (PLS) yang dimana hasilnya nanti diharapkan bisa digunakan untuk bahan evaluasi oleh pihak UD Barokah Tiga.

A. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan sebuah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen dalam ketepatan penyampainya dalam mengimabangi harapan konsumen [1] Sedangkan dalam [2], Kualitas pelayanan adalah betuk dari aktifitas yang diberikan oleh suatu perusahaan agar mampu memenuhi harapan konsumen

B. Pengertian fasilitas

Fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Karena suatu bentuk jasa tidak dapat dilihat, tidak bisa di cium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran pelayanan [7]

C. Pengertian harga

Harga juga adalah sejumlah uang yang ditukarkan untuk sebuah produk atau jasa. Lebih jauh lagi harga adalah jumlah dari seluruh nilai yang konsumen tukarkan untuk jumlah manfaat dengan memiliki atau menggunakan suatu jasa. [3]

D. Pengertian kepuasan konsumen

kepuasan adalah kesan kerja dan sebuah harapan, Banyaknya menitik beratkan pada kepuasan konsumen yang tinggi karena hal ini akan mengikat konsumen karena merasa puas akan pelayanan yang didapat [4] pada dasarnya definisi kepuasan pelanggan ialah mencakup perbandingan tingkat hasil atau kinerja yang dirasakan [10]

E. Partial least square (pls)

Partial Least Square (PLS) adalah sebuah metode yang mampu menciotakan dan membangun sebuah model menggunakan pendekatan yang berorientasi pada prediksi, *Partial least square* (PLS) memiliki sebuah asumsi data penelitian bebas distribusi [9] PLS dapat menganalisis sekaligus variabel laten yang dibentuk dengan *indicator* reflektif dan *indicator* formatif ukuran sampel dalam PLS ditentukan dengan salah satu atura sebagai berikut [5]

F. Variabel

Variabel dapat juga dibagi sebagai variabel tidak bebas dan variabel bebas . Apabila ada hubungan antara dua variabel. Misalnya antara variabel Y dan variabel X, dan jika variabel Y disebabkan oleh variabel X, maka variabel Y adalah variabel tidak bebas dan variabel X adalah variabel bebas. [6]

G. Populasi dan sampel

Populasi merupakan sebuah wilayah generelasi yang terdiri dari beberapa subjek atau objek yang memiliki kualitas serta karateristik tertentu yang telah ditetapkan oleh penelitian ini untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulanya. sampel adalah bagian dari jumlah dan karateristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500. [8]

II. METODE

Dalam tahap ini pengolahan data dilakukan dengan beberapa proses menggunakan *software Microsoft Excel 2007* dan *WarpPLS 7.0* sebagai berikut.

1. Evaluasi model pengukuran atau *outer* model

Evaluasi model pengukuran atau *outer* model dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas dari *indicator* pembentuk konstruk laten. Pengujian yang dilakukan dalam *outer* model adalah

- a. *Convergent Validity*
- b. *Discriminant Validity*
- c. *Composite Reliability*

2. Evaluasi model *structural* atau *inner* model

Evaluasi model *structural* atau *inner* model meliputi uji kecocokan *model fit* terdapat tiga indeks pengujian.

- a. *Average path coefficient* (APC)
- b. *Average R-square* (ARS)
- c. *average varians factor* (AVIF)

3. Uji Hipotesis

Setelah melakukan evaluasi *outer* model dan *inner* model selanjutnya adalah melakukn pengujian hipotesis. Uji hipotesis digunakan untuk menjellaskan arah hubungan antara variabel independent dan variable dependeny.

Pemaparan metoda penelitian harus detail, utamanya mengenai metoda apa yang digunakan dan data-data apa yang digunakan dari suatu penelitian.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Convergent validity

Model pengukuran ini dapat dilihat dari korelasi antara skor *indicator* dengan skor konstruksya (*Loading Factor*) dengan nilai *loading factor* dari setiap *indicator*. Ada dua kriteria untuk mengetahui apakah *Outer model* memenuhi syarat validitas konvergent pertama nilai *loading factor* harus diatas 0,70 dan nilai p-signifikan <0,05. Namun apabila ada nilai *loading* antara 0,40-0,70 sebaiknya kita melihat nilai batasan *Average variance extracted* (AVE) harus memenuhi batasan diatas 0,50.

Tabel 1 *Combined loadings and cross-loadings*

<i>Combined loadings and cross-loadings *</i>							
	X1	X2	X3	Y	Type (a)	SE	P value
X1.1	(0.749)	0.085	0.076	-0.202	Refect	0.122	<0.001
X1.2	(0.813)	-0.012	-0.006	-0.041	Refect	0.096	<0.001
X1.3	(0.682)	-0.019	-0.089	0.183	Refect	0.090	<0.001
X1.4	(0.681)	-0.007	-0.01	-0.025	Refect	0.120	<0.001
X1.5	(0.710)	-0.035	0.038	0.054	Refect	0.116	<0.001
X2.1	0.146	(0.650)	-0.076	0.096	Refect	0.133	<0.001
X2.2	0.118	(0.806)	0.005	-0.135	Refect	0.192	<0.001
X2.3	-0.134	(0.882)	0.048	0.031	Refect	0.159	<0.001
X2.4	-0.061	(0.770)	-0.046	0.001	Refect	0.186	<0.001
X2.5	-0.135	(0.625)	0.131	-0.066	Refect	0.234	0.004
X3.1	0.104	0.009	(0.801)	-0.104	Refect	0.116	<0.001
X3.2	0.037	-0.142	(0.630)	-0.150	Refect	0.123	<0.001
X3.3	-0.074	-0.074	(0.808)	0.066	Refect	0.129	<0.001
X3.4	-0.042	0.128	(0.834)	0.106	Refect	0.109	<0.001
Y1	-0.083	0.046	0.022	(0.703)	Refect	0.092	<0.001
Y2	0.233	-0.182	0.087	(0.735)	Refect	0.155	<0.001
Y3	-0.048	-0.005	-0.110	(0.722)	Refect	0.125	<0.001
Y4	-0.092	0.090	0.035	(0.765)	Refect	0.111	<0.001
Y5	-0.041	0.070	-0.057	(0.711)	Refect	0.083	<0.001

B. Discriminant validity

Suau modell mempunyai validiitas *discriminant* yang cukup besar jika akar AVE untuk setiap *construk* lebih besar daripada kolerasi antar setiap *construk* lainnya dalam model. Dari tabel dibawah nilai akar X1 (0,729) X2 (0,753) X3 (0,773) Dan Y (0,728) Dari hasil tabel dibawah menunjukkan bahwa nilai akar AVE untuk ke empat konstruk lebih besar daripada kolerasi antar konstruk ke atas dan kebawah. Berikut adalah nilai akar AVE dan kolerasi variable laten

Tabel 2 *Correlations among l.vs. with sq. rts. of AVEs*

<i>Correlations among l.vs. with sq. rts. of AVEs</i>				
	X1	X2	X3	Y
X1	(0.729)	0.190	0.208	0.592
X2	0.190	(0.753)	0.283	0.292
X3	0.208	0.283	(0.773)	0.48[3]5
Y	0.592	0.292	0.485	(0.728)

C. Composity reability

Selanjutnya untuk pengejuian yang dapat dilakukan adalah uji reabilitas *construk* yang dapat diukur menggunakan dua kriteria yaitu *Composity Reability* dan *Cronbach Alpha* suatu *construk* dinyatakan *reliable* jika nilai *Composity Reability* >070. dan berikut ini hasil *output laten variable coefisien*

Tabel 3 *Latent Variable Coefficients*

	<i>Latent Variable Coefficients</i>			
	X1	X2	X3	Y
<i>R-square</i>				0,495
<i>Adj.R-squared</i>				0,480
<i>Composite Reliab.</i>	0,849	0,866	0,854	0,849
<i>Cronbach's alpha</i>	0,778	0,809	0,776	0,778
<i>Avg.var.extrac.</i>	0,531	0,567	0,597	0,529
<i>Full colin. VIF</i>	1,561	1,127	1,365	1,982
<i>Q-squared</i>				0,501
<i>Min</i>	-3,368	-3,454	-3,965	-3,905
<i>Max</i>	1,640	1,332	1,886	1,807
<i>Median</i>	0,056	0,102	0,183	0,060
<i>Mode</i>	-0,177	-0,184	0,291	0,060
<i>Skewness</i>	-1,275	-1,307	-1,265	-1,245
<i>Exc. Kurtosis</i>	2,127	2,519	2,562	2,464
<i>Unimodal-RS</i>	Yes	Yes	Yes	Yes
<i>Unimodal-KMV</i>	Yes	Yes	Yes	Yes
<i>Normal-JB</i>	No	No	No	No
<i>Normal-RJB</i>	No	No	No	No
<i>Histogram</i>	View	View	View	View

D. Evaluasi pengukuran *iner model*

Untuk Tahapan selanjutnya adalah pengukuran evaluasi *structural Inner Model*, meliputi tentang uji kecocokan model model *fit, path coefisien*. Dalam uji kecocokan model *fit, path coefisien* ada tiga indeks pengujian, yaitu *Avarage Path Coeficient (APC)*, *Avarage R-Square (ARS)* dan *Avarage variians Factor (AVIF)* dengan kreterian P-Value <0,05 dan AVIF lebih kecil dari 5.

Tabel 4 *Model fit and quality indices*

<i>Model fit and quality indices</i>
<i>Average path coefficient (APC)=0.317, P<0.001</i>
<i>Average R-squared (ARS)=0.495, P<0.001</i>
<i>Average adjusted R-squared (AARS)=0.480, P<0.001</i>
<i>Average block VIF (AVIF)=1.097, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3</i>
<i>Average full collinearity VIF (AFVIF)=1.509, acceptable if <= 5, ideally <= 3.3</i>
<i>Tenenhaus GoF (GoF)=0.525, small >= 0.1, medium >= 0.25, large >= 0.36</i>
<i>Sympson's paradox ratio (SPR)=1.000, acceptable if >= 0.7, ideally = 1</i>
<i>R-squared contribution ratio (RSCR)=1.000, acceptable if >= 0.9, ideally = 1</i>
<i>Statistical suppression ratio (SSR)=1.000, acceptable if >= 0.7</i>
<i>Nonlinear bivariate causality direction ratio (NLBCDR)=1.000, acceptable if >= 0.7</i>

E. Pengujian hipotesis pertama

Berikut ini adalah hasil uji hipotesis H1 kualitas pelayanan diuraikan lebih lanjut sebagai berikut.

a Hipotesis

Ho= kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen

- Ha= kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen
- b. Dasar Pengambilan Keputusan
 $P\text{-Value} < 0,05$ ($\alpha = 5\%$), Maka Hipotesis diterima
 $P\text{-Value} > 0,05$ ($\alpha = 5\%$), Maka Hipotesis ditolak
 - c. Keputusan
 $P\text{-Value} = 0,001$ ($< 0,05$) maka H1 diterima
 - d. Kesimpulan
Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen di UD Barokah Tiga. Karena memiliki nilai $P\text{-value}$ 0,001 dari 0,05 sebagai batas tingkat signifikan. Variabel kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh positif terhadap variabel kepuasan konsumen yang dapat diamati dari nilai koefisien jalur yang bernilai positif 0,50. Angka ini menunjukkan bahwa jika terjadi peningkatan penilaian terhadap kualitas pelayanan di UD Barokah, maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,50 dan begitu sebaliknya, setiap terjadi penurunan kualitas pelayanan, maka kepuasan konsumen akan menurun sebesar 0,50.

F. Pengujian hipotesis kedua

- Berikut ini adalah hasil uji hipotesis H2 Fasilitas diuraikan lebih lanjut sebagai berikut.
- a. Hipotesis
Ho= fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen
Ha= fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen
 - b. Dasar Pengambilan Keputusan
 $P\text{-Value} < 0,05$ ($\alpha = 5\%$), Maka Hipotesis diterima
 $P\text{-Value} > 0,05$ ($\alpha = 5\%$), Maka Hipotesis ditolak
 - c. Keputusan
 $P\text{-Value} = 0,15$ ($> 0,05$) maka H2 ditolak
 - d. Kesimpulan
Variabel fasilitas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen di UD Barokah Tiga. Karena memiliki nilai $P\text{-value}$ 0,15 dari 0,05 sebagai batas tingkat signifikan. Fasilitas juga memiliki pengaruh positif terhadap variabel kepuasan konsumen yang dapat diamati dari nilai koefisien jalur yang bernilai positif 0,10. Angka ini menunjukkan bahwa jika terjadi peningkatan penilaian terhadap fasilitas di UD Barokah, maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,10 dan begitu sebaliknya, setiap terjadi penurunan fasilitas, maka kepuasan konsumen akan menurun sebesar 0,10.

G. Pengujian Hipotesis Ketiga

- Berikut ini adalah hasil uji hipotesis H3 Harga diuraikan lebih lanjut sebagai berikut.
- a. Hipotesis
Ho= Harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen
Ha= Harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen
 - b. Dasar Pengambilan Keputusan
 $P\text{-Value} < 0,05$ ($\alpha = 5\%$), Maka Hipotesis diterima
 $P\text{-Value} > 0,05$ ($\alpha = 5\%$), Maka Hipotesis ditolak
 - c. Keputusan
 $P\text{-Value} = 0,001$ ($< 0,05$) maka H3 diterima
 - d. Kesimpulan
Variabel harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen di UD Barokah Tiga. Karena memiliki nilai $P\text{-value}$ 0,001 dari 0,05 sebagai batas tingkat signifikan. Variabel harga juga memiliki pengaruh positif terhadap variabel kepuasan konsumen yang dapat diamati dari nilai koefisien jalur yang bernilai positif 0,35. Angka ini menunjukkan bahwa jika terjadi peningkatan penilaian terhadap harga di UD Barokah, maka kepuasan konsumen akan meningkat sebesar 0,35 dan begitu sebaliknya, setiap terjadi penurunan kualitas pelayanan, maka kepuasan konsumen akan menurun sebesar 0,35.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan yang telah dilakukan dalam bab 4 maka dapat disimpulkan sebagai berikut. Variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen di UD Barokah Tiga. Karena memiliki nilai $P\text{-value}$ 0,001 dari $< 0,05$. Untuk nilai yang diperoleh X_1 5,346 dimana $>$ dari 1,96 dimana untuk X_1 memiliki nilai yang signifikan Dengan demikian tingkat kualitas pelayanan dalam sebuah kegiatan Sehari hari di UD Barokah Tiga dapat mempengaruhi Kepuasan konsumen yang sedang berkunjung di UD Barokah tiga. Variabel fasilitas tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel

kepuasan konsumen di UD Barokah Tiga. Karena memiliki nilai *P-value* 0,15 dari $<0,05$. Untuk nilai yang diperoleh X_2 1,054 dimana $<$ dari 1,96 dimana untuk X_2 memiliki nilai yang tidak signifikan Dengan demikian tingkat fasilitas yang ada dalam lingkungan di UD Barokah Tiga tidak mempengaruhi Kepuasan konsumen yang sedang berkunjung di UD Barokah tiga. Variabel harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan konsumen di UD Barokah Tiga. Karena memiliki nilai *P-value* 0,001 dari $<0,05$. Untuk nilai yang diperoleh X_3 4,645 dimana $>$ dari 1,96 dimana untuk X_1 memiliki nilai yang signifikan Dengan demikian tingkat harga yang ditetapkan dalam setiap transaksi dengan konsumen yang berkunjung mungkin bisa terlalu mahal atau memang tempat dimana UD Barokah tiga mendapatkan barang terlalu mahal.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada pemberi dosen pembimbing dan rekan rekan yang membantu saya menyelesaikan tugas akhir pelaksanaan penelitian.

REFERENSI

- [1] J. E. Panjaitan and A. L. Yuliati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung [The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung]," *DeReMa (Development Res. Manag. J. Manaj.*, vol. 11, no. 2, p. 265, 2016, doi: 10.19166/derema.v11i2.197.
- [2] S. Putro, H. Samuel, and R. Brahmana, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya," *J. Manaj. Pemasar.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–9, 2014.
- [3] Munawir, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Foto Copy Awy Comp di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi," *Huk. Islam. Dan Bisnis*, vol. 4, no. 2, pp. 204–215, 2018.
- [4] E. Cahyaningrum and A. Hoyyi, "ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PERUSAHAAN MENGGUNAKAN PENDEKATAN PARTIAL LEAST SQUARE (Studi Kasus pada PT. Telkom Indonesia Divisi Regional Jawa Tengah-DIY dan Wilayah Telekomunikasi Semarang)," vol. 4, no. 2004, pp. 805–814, 2015.
- [5] A. S. Insani, A. Hoyyi, and R. Rahmawati, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Pemilihan Jurusan Menggunakan Structural Equation Modeling (SEM)," *J. Gaussian*, vol. 3, no. 4, pp. 537–546, 2014.
- [6] E. Natalia, A. Hoyyi, and R. Santoso, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Menggunakan Pendekatan Partial Least Square (PLS) (Studi Kasus: Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah)," *J. Gaussian*, vol. 6, no. 3, pp. 313–323, 2017.
- [7] N. Srijani and A. S. Hidayat, "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center," *Wiga J. Penelit. Ilmu Ekon.*, vol. 7, no. 1, pp. 31–38, 2018, doi: 10.30741/wiga.v7i1.336.
- [8] L. L. Salomon and M. A. Saryatmo, "PENGARUH DIMENSI KUALITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DUNIA FANTASI PT. PJA Lithrone Laricha Salomon, M. Agung Saryatmo dan Stephanie Meliana," vol. 3, no. 1, pp. 25–32, 2015.
- [9] N. M. Shandyastini and K. D. P. Novianti, "Analisis E-Learning STMIK Stikom Bali Menggunakan Technology Acceptance Model," *J. TEKNOIF*, vol. 4, no. 2, pp. 1–6, 2016.
- [10] S. Zulaicha and R. Irawati, "Pengaruh Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Di Morning Bakery Batam," *Inovbiz J. Inov. Bisnis*, vol. 4, no. 2, p. 123, 2016, doi: 10.35314/inovbiz.v4i2.76.