

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP VOLUME PENJUALAN DI PT BAKRI KARYA SARANA BATAM**Gading Saleh Daulay¹, Lutfi Erwin Lubis², Surya Tegar³**

Email : Gadingcekatan@gmail.com, erwinbinlukman@gmail.com, suryategarr@gmail.com

^{1,2,3}STIE Nagoya Indonesia, Indonesia**Kata Kunci**Kualitas Pelayanan,
Kepuasan Pelanggan,
Volume Penjualan**Abstrak**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh volume penjualan dan jasa cleaning service PT Bakri Karya Sarana Batam yang diduga dipengaruhi kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan serta persaingan bisnis yang makin kompetitif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap volume penjualan PT Bakri Karya Sarana Batam. Metode penelitian kuantitatif, pengumpulan data penelitian melalui kuesioner dengan jumlah responden 77 yang tervalidasi. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, uji regresi linear berganda, korelasi pearson, uji hipotesis simultan/uji- f, uji -t dan uji koefisien determinasi. Hasil perhitunga uji-f menunjukan nilai f-hitung(17,305) > f-tabel (3,97) dengan taraf nilai signifikan 5% atau 0,05.

Keywords*Service Quality, Customer
Satisfaction, Sales Volume***Abstract**

This research is motivated by the sales volume and cleaning service of PT Bakri Karya Sarana Batam which is thought to be influenced by service quality, customer satisfaction and increasingly competitive business competition. This study aims to analyze and determine the effect of service quality and customer satisfaction on the sales volume of PT Bakri Karya Sarana Batam. Quantitative research methods, research data collection through questionnaires with the number of respondents 77 validated. The data analysis technique used validity, reliability, classical assumptions, multiple linear regression, Pearson correlation, simultaneous hypothesis testing/f-test, -t-test and coefficient of determination test. The results of the f-test calculation show the f-count value (17.305) > f-table (3.97) with a significant value level of 5% or 0.05.

A. Pendahuluan

Era globalisasi telah memaksa para pelaku usaha untuk memperhatikan dan meningkatkan kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dan sejak dimasa pandemi COVID-19 telah menyeret jatuh perekonomian dibanyak negara di dunia, oleh karenanya, mempertahankan usaha ditengah pandemi ini tentu perjuangan yang berat sehingga setiap pelaku usaha memerlukan banyak strategi jitu agar tetap bertahan. Berdasarkan kondisi yang semakin kompetitif, setiap pelaku bisnis yang ingin memenangkan kompetisi dalam dunia industri akan memberikan perhatian penuh kepada kualitas layanan. Dengan adanya pelayanan yang baik akan membuat pelanggan dapat memperoleh nilai atas apa yang mereka korbankan untuk mendapatkan sesuatu sesuai dengan yang mereka harapkan

Menurut (Susetiyo, Afifuddin, & Ayu, 2016: 22) Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima atau diperoleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengevaluasi serta untuk mendapatkan jawaban seberapa besar kuat pengaruh pelatihan dan disiplin kerja secara simultan terhadap kinerja karyawan perusahaan dan hasil dari penelitian ini bisa bermanfaat dan berguna bagi perusahaan PT Bakri Karya Sarana dalam mengevaluasi rencana kerja serta dapat dijadikan sebagai rujukan tolak ukur dalam pengambilan keputusan yang dapat berdampak positif terhadap kinerja karyawannya. Hasil penelitian ini juga bermanfaat bagi peneliti selanjutnya untuk dijadikan rujukan dan tambahan informasi dalam riset selanjutnya yang berhubungan dengan pengaruh pelatihan dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan perusahaan.

B. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, analisis data asosiatif dan analisis regresi linear berganda. Metode dan instrumen pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui kuesioner dengan menggunakan rumus perhitungan *Slovin*. Penelitian uji coba alat ukur dilaksanakan pada tanggal 01 Juli 2021 melalui penyebaran kuesioner yang terdiri dari 24 pernyataan dibagikan pada 77 responden pengguna jasa PT Bakri Karya Sarana Batam yang sudah tervalidasi.

Data uji coba penelitian yang sudah terkumpul berasal dari lembar print out kuesioner yang telah diisi oleh responden kemudian peneliti melakukan pencatatan hasil dan membuat tabulasi data untuk hasil skala uji coba kemudian dilakukan penghitungan data dengan menggunakan bantuan program Microsoft Excel.

Tahapan uji instrumen dimulai dari uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan alat bantu program komputer IBM SPSS versi 25 sebagai referensi dasar pengambilan keputusan yang dirumuskan oleh para ahli kemudian dilanjutkan dengan membuat keputusan atau kesimpulan.

C. Hasil dan Pembahasan

Uji validitas pada penelitian ini tingkat alfa yang digunakan adalah 5% (0.05), pada jumlah $n = 77$, maka $n-2 = 77-2 = 75$. Jadi hasil r tabel adalah sebesar 0.2242. Adapun hasil uji validitas kuesioner untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	Kualitas Pelayanan
X1.1	Pearson Correlation	1	.811**	.612**	.409**	.049	.037	.027	.919**	.787**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.672	.747	.817	.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X1.2	Pearson Correlation	.811**	1	.671**	.433**	.033	-.047	-.045	.732**	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.777	.682	.701	.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X1.3	Pearson Correlation	.612**	.671**	1	.588**	.231*	.092	.034	.591**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.043	.426	.767	.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X1.4	Pearson Correlation	.409**	.433**	.588**	1	.216	.047	.199	.457**	.662**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.059	.682	.082	.000	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X1.5	Pearson Correlation	.049	.033	.231*	.216	1	.172	.223	.086	.404**
	Sig. (2-tailed)	.672	.777	.043	.059		.135	.051	.458	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X1.6	Pearson Correlation	.037	-.047	.092	.047	.172	1	.563**	.019	.380**
	Sig. (2-tailed)	.747	.682	.426	.682	.135		.000	.868	.001

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Kepuasan Pelanggan
X2.1	Pearson Correlation	1	.425**	.287*	.221	.160	.023	.087	.190	.568**
	Sig. (2-tailed)		.000	.011	.053	.164	.845	.452	.098	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X2.2	Pearson Correlation	.425**	1	.293**	.129	-.075	.135	.089	.099	.502**
	Sig. (2-tailed)	.000		.010	.265	.516	.241	.443	.393	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X2.3	Pearson Correlation	.287*	.293**	1	.072	.086	.152	.218	-.083	.487**
	Sig. (2-tailed)	.011	.010		.533	.455	.188	.057	.473	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X2.4	Pearson Correlation	.221	.129	.072	1	.219	.016	.110	.728**	.570**
	Sig. (2-tailed)	.053	.265	.533		.056	.890	.340	.000	.000

	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X2.5	Pearson Correlation	.160	-.075	.086	.219	1	.251*	.162	.164	.458**
	Sig. (2-tailed)	.164	.516	.455	.056		.027	.159	.155	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X2.6	Pearson Correlation	.023	.135	.152	.016	.251*	1	.690**	.033	.551**
	Sig. (2-tailed)	.845	.241	.188	.890	.027		.000	.774	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X2.7	Pearson Correlation	.087	.089	.218	.110	.162	.690**	1	.140	.596**
	Sig. (2-tailed)	.452	.443	.057	.340	.159	.000		.225	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77
X2.8	Pearson Correlation	.190	.099	-.083	.728**	.164	.033	.140	1	.514**
	Sig. (2-tailed)	.098	.393	.473	.000	.155	.774	.225		.000

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Volume Penjualan

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Volume Penjualan
Y.1	Pearson Correlation	1	.288*	.238*	.344**	.799**	.414**	.129	.333**	.702**
	Sig. (2-tailed)		.011	.037	.002	.000	.000	.263	.003	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77
Y.2	Pearson Correlation	.288*	1	.626**	.316**	.153	.329**	.420**	.288*	.673**
	Sig. (2-tailed)	.011		.000	.005	.183	.003	.000	.011	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77
Y.3	Pearson Correlation	.238*	.626**	1	.262*	.153	.166	.368**	.233*	.600**
	Sig. (2-tailed)	.037	.000		.021	.183	.149	.001	.041	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77
Y.4	Pearson Correlation	.344**	.316**	.262*	1	.215	.564**	.451**	.340**	.686**
	Sig. (2-tailed)	.002	.005	.021		.061	.000	.000	.002	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77
Y.5	Pearson Correlation	.799**	.153	.153	.215	1	.234*	.089	.255*	.572**
	Sig. (2-tailed)	.000	.183	.183	.061		.040	.444	.025	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77
Y.6	Pearson Correlation	.414**	.329**	.166	.564**	.234*	1	.453**	.271*	.674**
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.149	.000	.040		.000	.017	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77
Y.7	Pearson Correlation	.129	.420**	.368**	.451**	.089	.453**	1	.184	.609**
	Sig. (2-tailed)	.263	.000	.001	.000	.444	.000		.109	.000
	N	77	77	77	77	77	77	77	77	77
Y.8	Pearson Correlation	.333**	.288*	.233*	.340**	.255*	.271*	.184	1	.567**
	Sig. (2-tailed)	.003	.011	.041	.002	.025	.017	.109		.000

N	77	77	77	77	77	77	77	77	77
Volume	Pearson Correlation	.702**	.673**	.600**	.686**	.572**	.674**	.609**	.567**
Penjualan	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000

Hasil pengujian reliabilitas terhadap kuesioner variabel kualitas pelayanan, variabel kepuasan pelanggan dan variabel volume penjualan sebagai berikut.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kuesioner

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan	Tingkat Hubungan
Kualitas Pelayanan (X1)	0,770	Reliabel	Kuat
Kepuasan Pelanggan (X2)	0,636	Reliabel	Kuat
Volume Penjualan (Y)	0,790	Reliabel	Kuat

Berdasarkan tabel 4 diketahui bahwa nilai cronbach alpha untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1) yaitu sebesar 0,770; variabel Kepuasan Pelanggan (X2) sebesar 0,636; dan variabel Volume Penjualan (Y) sebesar 0,790. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa untuk variabel kualitas pelayanan, variabel kepuasan pelanggan dan variabel volume penjualan ini memiliki tingkat hubungan yang kuat dan dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6.

Hasil pengujian normalitas terhadap 3 variabel penelitian (Kualitas pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Volume penjualan) sebagai berikut.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		77
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.08448117
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.059
	Negative	-.065
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Diketahui bahwa data tersebut memiliki nilai distribusi Asymp. Sig (2-tailed) yaitu tingkat signifikansinya dengan nilai 0.200 yang lebih besar dari 0.05 sehingga dapat dikatakan bahwa nilai residual pada model tersebut sudah dinyatakan berdistribusi normal.

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3.724	4.204		.886	.379		
	Kualitas Pelayanan	.455	.105	.420	4.322	.000	.975	1.025
	Kepuasan Pelanggan	.386	.118	.317	3.265	.002	.975	1.025

Bersumber pada tabel 6 hasil perhitungan yang ada pada tabel hasil uji multikolinieritas, menunjukkan bahwa nilai VIF = 1,025 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance nya $0,975 > 0,1$. Sehingga dapat disimpulkan bebas dari multikolinieritas.

Tabel 7. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.724	4.204		.886	.379
	Kualitas Pelayanan	.455	.105	.420	4.322	.000
	Kepuasan Pelanggan	.386	.118	.317	3.265	.002

Berdasarkan tabel 7 dapat dirumuskan persamaan regresi yaitu: $Y = 3,724 + 0,455X_1 + 0,386X_2$

Arti dari rumus persamaan regresi tersebut yaitu:

- 1) Nilai konstanta senilai 3,724 berarti apabila variabel kualitas pelayanan (X_1) dan kepuasan pelanggan (X_2) memiliki nilai 0 (nol), maka variabel volume penjualan (Y) akan memiliki nilai sebesar 3,724.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_1) memiliki nilai positif sebesar 0,455 artinya apabila variabel bebas lainnya tetap dan variabel kualitas pelayanan mengalami peningkatan sebesar 1% atau 1 poin, maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan sebesar 0,455 atau 45,5%.
- 3) Nilai koefisien regresi variabel kepuasan pelanggan (X_2) memiliki nilai positif sebesar 0,386 artinya apabila variabel bebas lainnya tetap dan variabel kepuasan pelanggan mengalami peningkatan sebesar 1% atau 1 poin, maka kinerja karyawan akan mengalami peningkatan sebesar 0,386 atau 38,6%.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Dterminasi

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	0,565 ^a	0,319	0,300	2,112

a. *Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan*

b. *Dependent Variable: Volume Penjualan*

Berdasarkan Tabel 8, hasil R square (R^2) sebesar 0,319. Hal ini memiliki makna bahwa volume penjualan bisa dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sebesar 31,9% sedangkan sisanya sebesar 68,1% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 9. Hasil Uji F
ANOVA

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	154.451	2	77.225	17.305	.000 ^b
	Residual	330.225	74	4.462		
	Total	484.675	76			

a. Dependent Variable: Volume Penjualan

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan tabel 9 bisa dilihat bahwa hasil uji F menunjukkan nilai F-hitung = 17,305 > F-tabel = 3,97 dengan nilai signifikan senilai $0,000 < \alpha = 0,05$. Hasil uji berada pada penolakan H_0 jadi dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, disimpulkan bahwa hipotesis ketiga yang menyatakan “kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap volume penjualan di PT. Bakri Karya Sarana Batam” diterima.

Tabel 10. Hasil Uji T
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.724	4.204		.886	.379
	Kualitas Pelayanan	.455	.105	.420	4.322	.000
	Kepuasan Pelanggan	.386	.118	.317	3.265	.002

Berdasarkan tabel 10.0 diketahui uji hipotesis pada masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen memiliki beberapa makna yaitu:

- 1) Untuk hipotesis pertama, nilai t hitung variabel kualitas pelayanan = 4,322 > t tabel = 1,66543 dengan nilai signifikansi senilai $0,000 < \alpha = 0,05$. Dengan demikian, disimpulkan bahwa hipotesis pertama yang menyatakan bahwa “kualitas pelayanan berpengaruh terhadap volume penjualan di PT. Bakri Karya Sarana Batam” diterima.
- 2) Untuk hipotesis kedua nilai t hitung variabel kepuasan pelanggan = 3,265 > t tabel = 1,66543 dengan nilai signifikansi senilai $0,002 < \alpha = 0,05$. Dengan demikian, disimpulkan bahwa hipotesis kedua yang menyatakan bahwa “kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap volume penjualan di PT. Bakri Karya Sarana Batam” diterima.

D. Simpulan

Berdasarkan analisis hasil data penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti maka disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap volume penjualan di PT. Bakri Karya Sarana Batam. Hasil dari hipotesis pertama yang menyatakan kualitas pelayanan terhadap volume penjualan dengan nilai t hitung = 4,322 > t tabel = 1,66543 dengan nilai signifikansi senilai $0,000 < \alpha = 0,05$.

Variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap volume penjualan di PT. Bakri Karya Sarana Batam. Hasil dari hipotesis kedua yang menyatakan kepuasan pelanggan terhadap volume penjualan dengan nilai t hitung = 2,265 > t tabel = 1,66543 dengan nilai signifikansi senilai $0,002 < \alpha = 0,05$. maka hasil penelitian menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima.

Variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap volume penjualan di PT. Bakri Karya Sarana Batam. Hasil dari hipotesis ketiga yang menyatakan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap volume penjualan dengan nilai F hitung = 17,305 > F tabel = 3,97 dengan nilai signifikan senilai $0,000 < \alpha = 0,05$. Maka hasil penelitian menunjukkan H_0 ditolak dan H_a diterima.

E. Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada pihak kampus STIE Nagoya Indonesia dan pihak perusahaan PT Bakri Karya Sarana yang telah membantu peneliti.

F. Referensi

- Agusri. 2019. "Pengaruh Harga Terhadap Volume Penjualan Pada Mebel Sinar Barokah Tanjung Karang Kabupaten Muara Enim Agusri". *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 16(3), 192-203.
- Apriansyah, R. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Volume Penjualan Pada PT. Prioritas Rengat". *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(2), 37-45.
- Aswad, S., Realize, R., & Wangdra, R. 2018. "Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Air Bersih Masyarakat Kampung Air Batam Center". *JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam)*, 6(2), 77.
- Fauzi, A., Sarlo, K., Kenny, K., Hutagaol, J., & Samvara, M. A. 2019. "Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pembelian Tiket Pesawat Garuda pada PT. Hamsa Tour and Travel". *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 2(2), 278-391.
- Hendra Supardi, H. B. 2018. "Analisis Pengaruh Harga dan Promosi terhadap Peningkatan Penjualan pada PT. Bingei Agung Medan". *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 17-22.

- Idris, M. 2019. "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Sepeda Motor Honda pada PT . Nusantara Surya Sakti". *Perbaungan Journal of Management Science (JMAS)*. *Journal of Management Science (JMAS)*, 2(1), 22–25.
- Italina, C., & Fakhrurrazi. 2019. "Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Pakaian Pada Toko Grosir Kadafi Collection Di Kota Sigli Kabupaten Pidie". *Jurnal Sains Riset (JSR)*, 9(3), 61–67.
- Purbasari, D. M., & Purnamasari, D. L. 2018. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pembelian Ulang. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*", 2(1), 43–54.
- Qurbani, D., & Selviyana, U. 2018. "Pengaruh Keselamatan & Kesehatan Kerja (K3) Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Trakindo Utama Cabang Bsd". *Jimf (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma)*, 1(3), 110–129.
- Roselina, M. A., & Niati, A. 2019. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Elsa Hijab Semarang. *Solusi*", 17(3), 221–234.
- Syadzali, M. M. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan , Citra Toko dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan ditinjau dari Perspektif Islam". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 6(03), 459–468.
- Tambunan, A. P., Pandia, R. W., & Tommy. 2017. "Analisis Kualitas Layanan Terhadap Peningkatan Volume Penjualan Pada CV. Mitra Maulana Jaya". *Jurnal Ilmiah Methonomi Methonomi*, 53(4), 55–60.