

**ANALISIS KUALITAS WEB BADAN PUSAT STATISTIK(BPS)  
KOTA JAMBI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA  
MENGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan Oleh :

Kristina Amelia. S

8040190336

Untuk Persyaratan Penelitian dan Penulisan Tugas Akhir  
Sebagai Akhir Proses Strudi Strata 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA  
2022**

## IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : Analisis Kualitas Web Badan Pusat Statistik(BPS) Kota  
Jambi Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan  
Metode Webqual 4.0

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Kristina Amelia. s
- b. NIM : 8040190336
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat/Tgl. Lahir : Jambi, 05 Maret 2000
- e. Alamat : Jln.Talang jambu RT 03  
Kecamatan Sungai gelam,  
Kabupaten Muaro jambi
- f. No. Telepon : 082386636414
- g. Email : mellysaragih6@gmail.com

## 1. LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di dunia mengalami kemajuan yang sangat pesat khususnya internet. Internet dapat menghubungkan satu orang dengan yang lainnya, sebagai penyedia informasi, sebagai sarana hiburan dan juga sebagai sarana komunikasi. Hal ini yang menjadikan internet sebagai salah satu kebutuhan penting bagi sebagian besar orang. Internet sangat dibutuhkan dalam berbagai bidang, seperti dalam lembaga pemerintahan. Salah satu penggunaan internet dalam lembaga pemerintahan yaitu penggunaan website[1].

Website merupakan media komunikasi dalam bentuk online yang menggunakan internet dalam pendistribusian informasinya. Website adalah sekumpulan dokumen yang berada pada server dan dapat dilihat oleh *user* dengan menggunakan *browser*. Dokumen itu bisa terdiri dari beberapa halaman. Setiap halamannya memberi informasi atau interaksi yang beraneka ragam. Informasi dan interaksi tersebut bisa berupa tulisan, gambar bahkan dapat ditampilkan dalam bentuk video, animasi, suara, dan lain-lain[2]. Penggunaan website saat ini terus berkembang dalam berbagai bidang yaitu bidang pendidikan, bisnis dan juga bidang pemerintahan dalam penyebaran informasi. Salah satu contoh penggunaan website dalam bidang pemerintahan yaitu web Badan Pusat Statistik kota Jambi

Badan Pusat Statistik atau yang disingkat BPS adalah lembaga pemerintah non kementerian yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden. Sebelumnya, BPS merupakan Biro Pusat Statistik yang dibentuk berdasarkan UU Nomor 6 Tahun 1960 tentang Sensus dan UU Nomor 7 Tahun 1960 tentang Statistik. Sebagai pengganti kedua UU tersebut ditetapkan UU Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Berdasarkan UU ini yang ditindaklanjuti dengan peraturan perundangan dibawahnya. Secara formal nama Biro Pusat Statistik diganti menjadi Badan Pusat Statistik dengan website yang beralamatkan di [https://jambikota.bps.go.id/ khusus BPS Kota Jambi](https://jambikota.bps.go.id/). Website BPS ini berisikan mengenai informasi sosial dan kependudukan, informasi ekonomi dan perdagangan, informasi pertanian dan

pertambahan serta informasi berita resmi statistik dan layanan-layanan yang disediakan Badan Pusat Statistik[3].

Adanya Web Badan Pusat Statistik ini mempermudah masyarakat untuk mengetahui informasi tentang data statistik masyarakat dan juga mempermudah mahasiswa dalam pengambilan data untuk menyelesaikan tugas, karena web BPS ini menyediakan secara lengkap data masyarakat dengan fitur yang telah disediakan. Tetapi ada permasalahan yang ditemukan di web BPS ini yang didapat dari beberapa masyarakat yang telah menggunakan website ini untuk melakukan suatu penelitian. Masalah yang ditemukan yakni kurang sesuainya data yang diperoleh dari web BPS dengan keterangan masyarakat dilokasi yang dimaksudkan, fitur berita dalam website BPS ini tidak terupdate serta permasalahan yang lainnya yaitu BPS menyediakan fitur layanan pengaduan menggunakan website yang berbeda, atau fitur pengaduan tidak tersedia didalam website tersebut. Dari permasalahan tersebut, menarik untuk diadakan analisis kualitas terhadap website Badan Pusat Statistik kota jambi. Analisis kualitas website BPS kota jambi dapat memberikan gambaran dan masukan terhadap kualitas website yang baik dan bermutu. Dalam penelitian analisis website ini menggunakan metode WebQual 4.0 dalam mengevaluasi website mengenai kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas layanan (*Service Quality*) pada website BPS saat ini[4].

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna mengetahui kualitas website tersebut. Penulis menuangkan dalam proposal yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS WEB BADAN PUSAT STATISTIK(BPS) KOTA JAMBI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0”**

## **2. PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas layanan *website Badan Pusat Statistik kota Jambi* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?
2. Apakah fitur-fitur *website Badan Pusat Statistik kota Jambi* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna?

## **3. BATASAN MASALAH**

Agar dalam pembahasannya lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai, maka peneliti membatasi permasalahan seperti berikut ini :

1. *Tools* yang akan digunakan untuk menganalisa hasil kuisioner adalah SmartPLS
2. Penelitian menggunakan metode *WEBQUAL 4.0* mengenai kegunaan (*Usability*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas layanan (*Service Quality*)
3. Analisis menggunakan teori SEM (*Structural Equation Modelling*)
4. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah Masyarakat Kota Jambi yang mengakses Web Badan Pusat Statistik

## **5. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **5.1 TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu

1. Untuk mengetahui kualitas *website Badan Pusat Statistik kota Jambi* terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *Webqual 4.0*.
2. Untuk mengetahui fitur-fitur *website Badan Pusat Statistik kota Jambi* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode *Webqual 4.0*.

## **5.2 MANFAAT PENELITIAN**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti, diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan buat peneliti
2. Bagi Badan Pusat Statistik, diharapkan mampu menjadi saran dan kritik untuk Website BPS lebih meningkatkan kualitas lagi
3. Bagi Pembaca, diharapkan dapat menambah wawasan atau literasi bagi penelitian selanjutnya

## **6. LANDASAN TEORI**

### **6.1 ANALISIS**

Dalam melakukan analisis sebuah web ataupun aplikasi, kita harus terlebih dahulu mengetahui penjelasan tentang analisis tersebut. Berikut beberapa pengertian analisis menurut para ahli, Menurut Dwi Prastowo analisis diartikan sebagai penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan[5].

Menurut Komaruddin Analisis adalah kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen, sehingga dapat mengenal tandatanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masingmasing dalam suatu keseluruhan[6].

Dari teori tersebut dapat disimpulkan bahwa analisis adalah rangkaian kegiatan pemikiran yang logis, rasional, sistematis dan objektif dengan menerapkan metodologi atau teknik ilmu pengetahuan, untuk melakukan pengkajian, penelaahan, penguraian, perincian, pemecahan terhadap suatu objek agar lebih mudah dipahami[6].

## **6.2 WEBSITE**

Website merupakan kumpulan halaman yang menampilkan informasi data. Informasi tersebut dapat berupa teks, gambar, data animasi, suara, dan gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun yang bersifat dinamis. Data tersebut yang membentuk suatu rangkaian bangunan yang saling terkait dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*). Biasanya terangkum dalam sebuah domain atau subdomain, yang tempatnya berada di dalam *World Wide Web* ( *www* ) di internet[7].

Website juga membantu manusia dalam menemukan semua jenis informasi yang berkaitan dengan kebutuhan dibidang masing-masing. Untuk menggunakan bentuk media masa website membutuhkan jaringan internet agar bisa mengaksesnya, Website yang baik adalah website yang diminati oleh penggunanya[8].

## **6.3 BADAN PUSAT STATISTIK**

Badan Pusat Statistik atau yang disingkat BPS adalah lembaga pemerintah non kementerian yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden. Sebelumnya, BPS merupakan Biro Pusat Statistik, yang dibentuk berdasarkan UU Nomor 6 Tahun 1960 tentang Sensus dan UU Nomer 7 Tahun 1960 tentang Statistik. Sebagai pengganti kedua UU tersebut ditetapkan UU Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Berdasarkan UU ini yang ditindaklanjuti dengan peraturan perundangan dibawahnya, secara formal nama Biro Pusat Statistik diganti menjadi Badan Pusat Statistik, dengan website yang beralamatkan di <https://www.bps.go.id/>.

BPS kota jambi adalah lembaga pemerintah yang menyediakan data statistik kota jambi yang beralamatkan di <https://jambikota.bps.go.id/>. Website BPS ini berisikan mengenai informasi Sosial dan kependudukan, informasi Ekonomi dan perdagangan, informasi pertanian dan pertambangan serta informasi berita resmi statistik dan layanan-layanan yang disediakan Badan Pusat Statistik[3].

#### 6.4 SEM (*Structural Equation Model*)

*Structural Equation Model (SEM)* adalah teknik statistik multivariat yang merupakan kombinasi antara analisis faktor dengan analisis regresi (korelasi), yang bertujuan untuk menguji hubungan-hubungan antar variabel yang ada pada sebuah model, baik itu antara indikator dengan konstraknya, ataupun hubungan antar konstruk[9].

*Structural Equation Model* merupakan model simultan:

1. Dibentuk oleh lebih dari satu variabel dependent yang dijelaskan oleh satu atau beberapa variabel independent.
2. Variabel dependent pada saat yang sama dapat berperan sebagai variabel independent bagi hubungan berjenjang lainnya (variabel intervening atau variabel moderating).
3. Merupakan model sebab akibat dan model berjenjang (*causal model* dan *path model/path analysis*).
4. Merupakan kombinasi antara analisis faktor dan analisis regresi.

Manfaat SEM dalam Penelitian Secara umum, SEM dapat digunakan untuk menganalisis model penelitian yang memiliki beberapa variabel independen (exogen) dan dependen (endogen) serta variabel moderating atau intervening.

SEM memberikan beberapa manfaat dan keuntungan bagi para peneliti, diantaranya[10] :

- a. Membangun model penelitian dengan banyak variabel.
- b. Dapat meneliti variabel atau konstruk yang tidak dapat teramati atau tidak dapat diukur secara langsung (*unobserved*).
- c. Menguji kesalahan pengukuran (*measurement error*) untuk variabel atau konstruk yang teramati (*observed*).

- d. Mengkonfirmasi teori sesuai dengan data penelitian (*Confirmatory Factor Analysis*).
- e. Dapat menjawab berbagai masalah riset dalam suatu set analisis secara lebih sistematis dan komprehensif.
- f. Lebih ilustratif, kokoh dan handal dibandingkan model regresi ketika memodelkan interaksi, non-linieritas, pengukuran error, korelasi error terms, dan korelasi antar variabel laten independen berganda.
- g. Digunakan sebagai alternatif analisis jalur dan analisis data runtut waktu (time series) yang berbasis kovariat.
- h. Melakukan analisis faktor, jalur dan regresi.
- i. Mampu menjelaskan keterkaitan variabel secara kompleks dan efek langsung maupun tidak langsung dari satu atau beberapa variabel terhadap variabel lainnya.
- j. Memiliki fleksibilitas yang lebih tinggi bagi peneliti untuk menghubungkan antara teori dengan data.

## **6.5 WEBQUAL**

*Webqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir.

*WebQual* 4.0 disusun berdasarkan penelitian pada empat dimensi yaitu[11]:

### **1. Kualitas kegunaan (*Usability dari human computer interaction*)**

Usability merupakan mutu yang berhubungan dengan rancangan website, seperti penampilan, kemudahan penggunaan, navigasi, dan gambaran yang akan disampaikan ke pengguna. Kualitas penggunaan meliputi, kemudahan untuk dipelajari dan dioperasikan, kemudahan untuk dimengerti, kemudahan untuk ditelusuri, kemudahan untuk digunakan dalam menjelajahi website, menampilkan

bentuk visual yang sesuai, dan memiliki kompetensi yang baik dalam memberikan pengalaman baru yang menyenangkan

2. Kualitas informasi dari penelitian sistem informasi (*information quality*)

Information quality adalah mutu dari isi yang terdapat pada website, sesuai atau tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya. Kualitas informasi meliputi hal-hal seperti informasi yang akurat, informasi yang bisa dipercaya, informasi yang up to date atau terbaru, informasi yang sesuai dengan topik bahasan, informasi yang mudah dimengerti, informasi yang sangat lengkap, dan informasi yang disajikan dalam format desain yang sesuai.

3. Kualitas interaksi dan kualitas layanan informasi (*service interaction quality*)

Service interaction quality adalah mutu dari interaksi pelayanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki ke dalam website lebih dalam. Kualitas interaksi meliputi kemampuan memberi rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, dan mampu memberikan keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati.

4. Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*)

Kepuasan pengguna adalah respon, sikap maupun perasaan para pengguna setelah memakai suatu produk (hasil) sistem informasi. Kepuasan pengguna sering diartikan sebagai perbandingan antara harapan (*expectation*), dengan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) oleh pengguna dari suatu produk.

## **7. METODOLOGI PENELITIAN**

### **7.1 ALAT DAN BAHAN PENELITIAN**

#### **7.1.1 Alat Penelitian**

Dalam mengerjakan penelitian ini terdapat beberapa alat bantu yang digunakan penulis antara lain:

1. Perangkat Keras (Hardware)
  - a) Laptop Asus dengan spesifikasi Intel(R) Core(TM) i5-1035G1 CPU @1.80GHz 1.99 GHz
  - b) RAM 8 GB
2. Perangkat Lunak (Software)
  - a) Google Chrome
  - b) Microsoft Word 2010
  - c) Sistem Operasi Windows 10
  - d) Mendeley

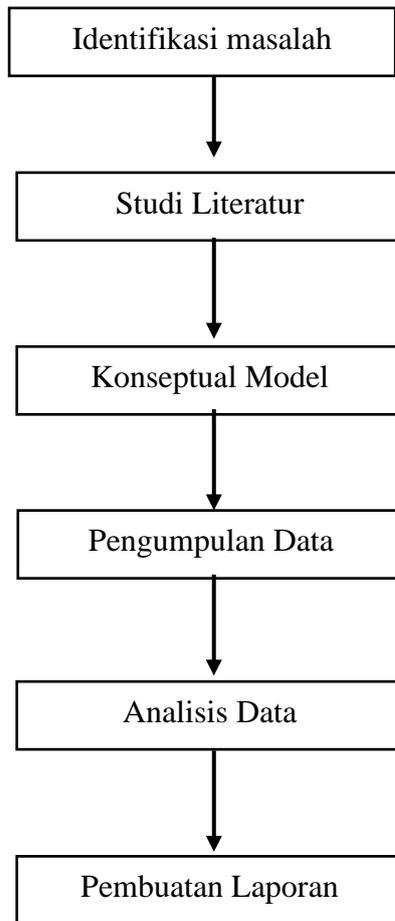
#### **7.1.2 Bahan Penelitian**

Bahan penelitian yang digunakan oleh peneliti yaitu:

1. Web Badan Pusat Statistik Kota Jambi.
2. Data dari responden masyarakat kota jambi yang menggunakan Web Badan Pusat Statistik.
3. Literatur-literatur yang berupa landasan teori yang dipegang penulis dalam menyelesaikan penelitian dan data-data yang diperlukan lainnya.

### **7.2 METODE PENELITIAN**

Kerangka kerja penelitian merupakan tahapan-tahapan kegiatan yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang sedang diteliti. Adapun kerangka kerja yang penulis lakukan dalam penelitian ini adalah:



***Gambar Kerangka kerja penelitian***

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan di atas, maka dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahap dalam penelitian adalah sebagai berikut :

**a. Identifikasi masalah**

Pada tahap ini, penulis menentukan objek penelitian yang akan diteliti lalu menetapkan masalah yang ingin dianalisis pada objek penelitian. Penentuan metode yang akan digunakan untuk menganalisis objek penelitian juga akan ditentukan pada tahap ini. Dalam penelitian ini, penulis menentukan website Badan Pusat Statistik sebagai objek penelitian yang akan diteliti, dengan fokus penelitian

pada analisis untuk mendapatkan gambaran akan kualitas website apakah telah memenuhi kebutuhan penggunanya atau tidak[12].

### **b. Studi literatur**

Pada tahap studi literatur ini penulis mempelajari dan memahami konsep dan teori yang berhubungan dengan topik atau masalah yang diteliti. Informasi tersebut diperoleh dari berbagai sumber, baik yang tertulis dan media elektronik. Adapun konsep yang dipelajari terutama mengenai bagaimana menganalisis suatu website menggunakan metode webqual dan adakah pengaruh tiap-tiap variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial ataupun simultan lalu mencari tahu variabel mana yang paling dominan mempengaruhi kualitas website bagi pengguna.

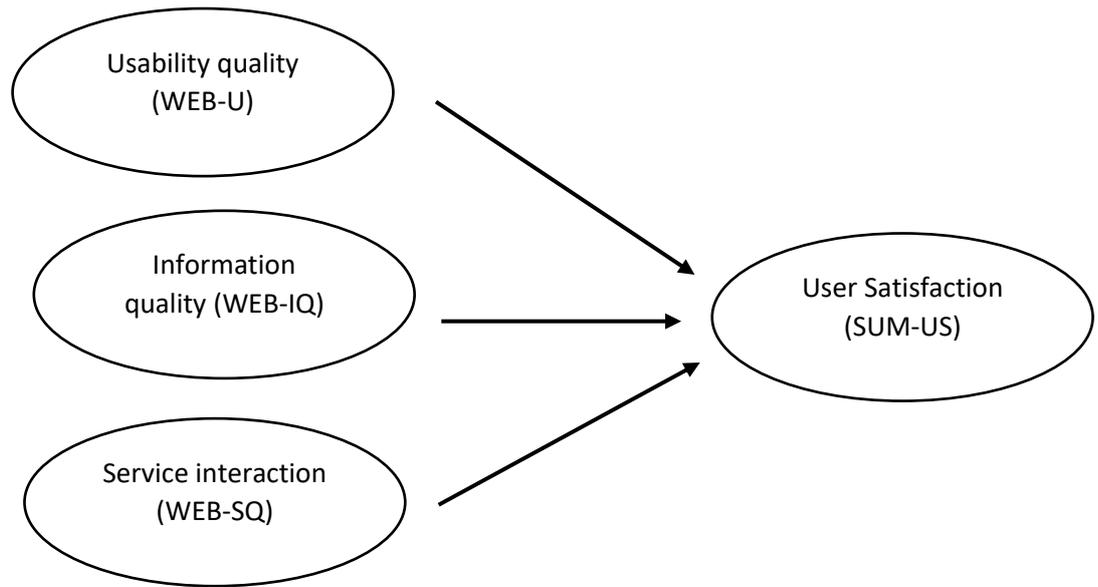
### **c. Konseptual model**

Didalam penelitian ini menggunakan konseptual model WebQual 4.0, dimana terdapat tiga dimensi kualitas website yang akan dipakai sebagai variabel bebas dan satu variabel terikatnya.

Adapun tiga dimensi sebagai variabel bebas dalam penelitian ini yaitu[13] :

- a. Variabel X1 adalah dimensi Kegunaan (*Usability*).
- b. Variabel X2 adalah dimensi Kualitas Informasi (*Information Quality*).
- c. Variabel X3 adalah dimensi Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*).

Sedangkan variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).



**Gambar Konseptual Model**

Berdasarkan model konseptual diatas, maka hipotesis pada peneitian ini adalah:

1. Adanya pengaruh positif antara Kegunaan (*Usability*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
2. Adanya pengaruh positif antara Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).
3. Adanya pengaruh positif antara Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

#### **d. Pengumpulan data**

Pengumpulan data merupakan salah satu tahapan yang penting dalam penelitian. Metode yang dapat digunakan dalam pengumpulan data yaitu kuesioner dengan menggunakan google form dan disebarakan kepada pengguna Web BPS Kota Jambi. Untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi dari responden digunakan skala likert dimana responden diminta untuk memilih salah satu dari lima alternatif jawaban yang telah disediakan, dengan pedoman sebagai berikut:

**Tabel 4.1 Skala Likert**

Pertanyaan Positif	Pertanyaan Negatif
Sangat Setuju (SS) = 5	Sangat Tidak Setuju (STS) = 1
Setuju (S) = 4	Tidak Setuju (TS) = 2
Ragu-Ragu (RG) = 3	Ragu-Ragu (RG) = 3
Tidak Setuju (TS) = 2	Setuju (S) = 4
Sangat Tidak Setuju (STS) = 1	Sangat Setuju (SS) = 5

**e. Analisis Data**

Pengujian pada penelitian ini menggunakan analisis PLS. PLS merupakan salah satu metode analisis yang dikembangkan oleh Herman Wold (1982) yang merupakan salah satu metode alternatif dengan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) yang Kualitas Sistem (System Quality) Kualitas Informasi (Information Quality) Kualitas Layanan (Service Quality) Penggunaan (Use) Kepuasan Pengguna (User Satisfaction). Pengujian PLS dalam penelitian ini akan menggunakan software Smart PLS. Analisis PLS dalam penelitian ini didasari oleh dua evaluasi mendasar yaitu evaluasi model pengukuran (Outer Model) dan evaluasi model struktural (Inner Model). Outer Model merupakan model pengukuran yang menghubungkan indikator dengan variabel latennya, sedangkan Inner Model merupakan model pengukuran yang menghubungkan antar variabel latennya.

**f. Pembuatan Laporan**

Pembuatan laporan disusun berdasarkan dari tahapan yang telah dilakukan. Melalui laporan ini pembaca dapat mengetahui proses tahapan penelitian, bagaimana analisis dan pengolahan data yang dilakukan dan dapat digunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.



## DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. Handriningsih, “Pengaruh kualitas produk, kualitas layanan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan pada e- commerce blibli.com skripsi,” *Skripsi Univ. Satya Negara Indones.*, 2020, [Online]. Available: [http://repository.iti.ac.id/handle/123456789/263%0Ahttp://repository.iti.ac.id/bitstream/123456789/263/3/BAB I.pdf](http://repository.iti.ac.id/handle/123456789/263%0Ahttp://repository.iti.ac.id/bitstream/123456789/263/3/BAB%20I.pdf)
- [2] B. A. B. Ii and L. Teori, “Ii - 1,” pp. 1–19, 2020.
- [3] B. P. Statistik, “Website Badan Pusat Statistik.” <https://jambikota.bps.go.id/>
- [4] M. R. Isthafana, “Analisis kualitas website Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jawa Timur menggunakan metode webqual 4.0 modifikasi,” *Progr. Stud. Sist. Inf. Fak. Sains dan Teknol. Univ. Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya*, pp. 1–75, 2019, [Online]. Available: <http://digilib.uinsby.ac.id/38592/>
- [5] A. Muhammad, “Analisis Nilai Pendidikan Karakter Yang Dikembangkan Di Sma Negeri 2 Kendari Kelurahan Rahandouna Kecamatan Poasia Kota Kendari,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2016.
- [6] M. Barrimi *et al.*, “Konsep Analisis,” *Encephale*, vol. 53, no. 1, pp. 59–65, 2013, [Online]. Available: <http://dx.doi.org/10.1016/j.encep.2012.03.001>
- [7] Lestari, “Analisis dan pemanfaatan website universitas esa unggul jakarta laporan praktek kerja lapangan,” *Tek. Inform.*, 2012.
- [8] G. A. Sandag, M. Makapedua, and A. Tompunu, “Analisis Kualitas Website Pada PT.DAW Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance Performance Analysis (IPA),” *J. Sist. dan Teknol. Inf.*, vol. 8, no. 4, p. 339, 2020, doi: 10.26418/justin.v8i4.42592.
- [9] J. L. Carrasco, “Structural Equation Model,” *Encycl. Biopharm. Stat.*, vol. 8, no. 3, pp. 1300–1305, 2010, doi: 10.3109/9781439822463.209.

- [10] W. Vogt, *Structural Equation*. 2015. doi: 10.4135/9781412983907.n1909.
- [11] 宗成庆, “No Title统计自然语言处理 ( 第二版 ) ,” pp. 10–33.
- [12] R. M. Abarca, “Bab Iii Metodologi Penelitian Kualitatif,” *Nuevos Sist. Comun. e Inf.*, pp. 2013–2015, 2021.
- [13] M. Penelitian, “BAB III METEDOLOGI PENELITIAN 3.1,” pp. 24–31, 2011.