

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA DAN  
KUALITAS LAYANAN APLIKASI MYPERTAMINA DI KOTA  
JAMBI MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL**

**PROPOSAL TUGAS AKHIR**



Diajukan Oleh :  
Audrey Nabila Suandri  
8040190458

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

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

## **IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN**

1. Judul Proposal : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA  
DAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI  
MYPERTAMINA DI KOTA JAMBI  
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL.
2. Program Studi : Sistem Informasi
3. Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)
4. Peneliti :
  - a. Nama : Audrey Nabila Suandri
  - b. Nim : 8040190458
  - c. Jenis Kelamin : Perempuan
  - d. Alamat : Perumahan Alamanda Asri II  
Blok. O 11, RT.52, Lingkar  
Selatan, Paal Merah, Kota  
Jambi.
  - e. No. Telepon : 085264531800
  - f. Email : nabilasuandry@gmail.com

## 1. LATAR BELAKANG MASALAH

Transaksi secara non-tunai adalah suatu kegiatan transaksi tanpa menggunakan uang tunai. Transaksi secara non-tunai telah berkembang dan semakin banyak dipakai oleh masyarakat. Transaksi non-tunai sudah ada saat transaksi ritel pada tahun 1990-an. Sejalan dengan kebutuhan dari masyarakat dan juga kemajuan jaman pada bidang *fintech* yang sudah maju, saat ini pembayaran secara tunai sudah dirasakan tidak aman serta tidak efektif dan efisien. Hadirnya transaksi secara non-tunai dimana Bank Indonesia sudah sah menerbitkan pembayaran secara non-tunai yang mana sebagai suatu cara transaksi yang dianggap lebih terlindungi, efektif dan efisien dibandingkan dengan transaksi tunai. Adanya perkembangan *e-commerce* menghadirkan suatu inovasi pembayaran Elektronik. Masyarakat dapat menggunakan *e-payment* sebagai transaksi dalam kegiatan bisnis, perbankan dan pelayanan publik dengan menggunakan teknologi yang *modern* atau *Fintech*.

Pada saat teknologi yang semakin maju alat pembayaran beralih pada pembayaran non-tunai dan pembayaran elektronik. Perkembangan transaksi elektronik pada Indonesia termasuk meningkat. Adanya peningkatan pengguna dan transaksi secara elektronik tersebut sejalan dengan bertambahnya total uang yang ada di lingkungan. Pada jaman sekarang ini penggunaan BBM tentunya sebagai suatu keperluan bagi masyarakat untuk keperluan sehari-hari sebagai bahan bakar untuk transportasi.

PT Pertamina adalah Perusahaan yang membuat serta menyuplai bahan bakar bagi keperluan penduduk di Indonesia, PT. Pertamina telah memajukan inovasi terbaru dari segi keuangan khususnya cara pembayaran untuk memastikan konsumen mendapatkan kemudahan dalam bertransaksi dalam pembelian produk-produk Pertamina. Guna untuk menjalankan program transaksi non-tunai atau *cashless* yang kini sedang dijalankan pemerintah, Pertamina mengajak masyarakat untuk menggunakan *E-payment* dari aplikasi MyPertamina yang bekerja sama dengan LinkAja.

Berdasarkan riset yang dilakukan oleh snapcart, LinkAja! yang bekerja sama dengan aplikasi MyPertamina sebagai layanan pembayaran elektronik yang bertujuan untuk memudahkan konsumen saat melakukan transaksi pembelian produk Pertamina hanya mendapatkan nilai sebesar 1%. Masyarakat lebih banyak memilih *brand* OVO untuk dipakai sebagai aplikasi pembayaran digital favorit yang mendapatkan nilai sebesar 58%. Hal ini juga dikarenakan berbagai persoalan dimata masyarakat seperti *top up* menggunakan Linkaja! yang gagal namun saldo terpotong, transaksi sering pending, *cashback* yang tidak diberikan [1].

Melihat dari hasil observasi yang peneliti lakukan mengenai opsi transaksi pembayaran BBM dengan menggunakan MyPertamina, hampir semua petugas SPBU menjawab tidak bisa melakukan transaksi menggunakan aplikasi MyPertamina dengan berbagai macam alasan, mulai dari alat yang rusak, gangguan sinyal, alat yang belum di isi baterainya, hingga ada beberapa petugas SPBU yang dengan jujur mengatakan tidak mengerti cara mengoperasikan alat tersebut. Aplikasi MyPertamina yang hadir dengan tujuan untuk mempermudah transaksi agar lebih efektif dan efisien justru berbanding terbalik dengan kenyataan yang ada di SPBU, hal ini dikarenakan banyak petugas SPBU yang belum mengetahui pasti bagaimana cara melakukan transaksi dengan menggunakan aplikasi MyPertamina sehingga menyebabkan antrian kendaraan yang panjang. Dibalik berbagai fasilitas yang diberikan PT Pertamina melalui aplikasi tersebut, masih terdapat berbagai persoalan di mata masyarakat seperti adanya kendala aplikasi MyPertamina yang sulit dibuka, banyaknya SPBU yang belum bisa memakai LinkAja!, pendaftaran akun yang sering kali gagal, transaksi yang sukses namun poin nya tidak bertambah yang mengakibatkan kepercayaan pada aplikasi MyPertamina berkurang dan konsumen kurang mendapatkan keuntungan dari adanya aplikasi tersebut.

Dengan adanya situasi tersebut maka permasalahan ini layak diteliti lebih lanjut untuk mengetahui seberapa besar *e-service quality* dan loyalitas pelanggan terhadap penggunaan aplikasi MyPertamina. Hal-hal diatas menjadi latar belakang peneliti untuk melakukan penelitian yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi MyPertamina Mobile di Kota Jambi Menggunakan Metode Servqual”

## **2. PERUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian diatas maka rumusan masalah dalam penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap aplikasi MyPertamina di Kota Jambi?
2. Seberapa besar pengaruh E-Service Quality terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada aplikasi MyPertamina mobile di Kota Jambi?

## **3. BATASAN MASALAH**

Untuk menghindari terjadinya pembahasan di luar dari topik dan agar tidak menyimpang dari permasalahan maka penulis memberikan batasan permasalahan sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa pengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pengguna dari aplikasi MyPertamina Mobile di Kota Jambi.
2. Reponden dalam penelitian ini adalah pengguna dari aplikasi MyPertamina di Kota Jambi.

## **4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengguna dari aplikasi MyPertamina di Kota Jambi.
2. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi nilai signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi MyPertamina di Kota Jambi.
3. Memberikan Rekomendasi kedepannya dalam pengembangan aplikasi MyPertamina Mobile dan faktor apa saja yang harus di jaga atau

ditingkatkan agar kepuasan pengguna aplikasi MyPertamina tidak menurun.

#### **4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Umum, dapat memberikan manfaat dan kemudahan dalam mengakses layanan informasi.
2. Bagi Perusahaan, dapat memberikan rekomendasi tentang fitur apa saja yang harus ditingkatkan dan dijaga agar kepuasan pengguna meningkat.
3. Bagi Penulis, dapat memberikan teori-teori yang telah diterima sekaligus memantapkan dan meningkatkan pengetahuan tentang penelitian tersebut.

### **5. LANDASAN TEORI**

Pada bagian ini memuat konsep-konsep teoritis yang digunakan sebagai kerangka atau landasan untuk menjawab masalah penelitian. Pembahasan pada bagian ini, difokuskan pada literatur-literatur yang membahas konsep teoritis yang relevan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.

#### **5.1 Analisis**

##### **5.1.1 Definisi Analisis**

Dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya), untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musibah, duduk perkaranya, dan sebagainya), penguraian suatu pokok atas berbagai-bagainya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.

Analisis adalah proses pemecahan masalah yang dimulai dengan hipoteses (dugaan) berdasarkan metode yang konsisten sampai terbukti kebenarannya melalui beberapa kepastian [2].

Menurut Jogiyanto [3] “Analisis dapat didefinisikan sebagai penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan,

kesempatan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikannya”.

Analisis bertujuan untuk mengumpulkan data yang pada akhirnya data-data ini dapat digunakan untuk berbagai keperluan analisis. Sehingga dari definisi- definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa analisis adalah aktivitas untuk mengkaji keseluruhan komponen yang dikelompokkan dalam berbagai kriteria dan diteliti secara mendalam untuk satu kesatuan yang terpadu.

### **5.1.2 Fungsi Analisis**

Fungsi analisis menurut Quible [4] yaitu fungsi yang membutuhkan pemikiran yang kritis dan kreatif disertai kemampuan untuk mengambil keputusan, seperti membuat dan menganalisis laporan maupun membuat keputusan. Berdasarkan pendapat diatas, menjelaskan bahwa dalam proses pelaksanaan suatu organisasi tentunya mengalami sebuah kendala-kendala yang harus diselesaikan. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah analisis setiap permasalahan yang muncul berdasarkan fakta, data dan informasi yang akurat. Sehingga dalam proses pengambilan keputusan tidak akan mengalami kendala yang begitu berarti.

Analisis mempunyai fungsi untuk mengumpulkan data-data yang terdapat pada suatu lingkungan tertentu. Analisis diterapkan diberbagai jenis lingkungan dan keadaan. Analisis akan lebih optimal dipergunakan dalam keadaan kritis dan untuk keadaan yang mebutuhkan strategi. Karena analisis dapat mengetahui secara mendetail tentang keadaan lingkungan saat ini.

### **5.1.3 Kriteria Analisis**

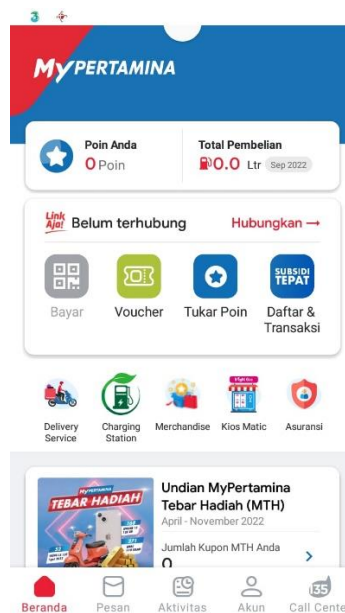
Di dalam analisis terdapat beberapa kriteria, yaitu : [5]

1. Rumusan masalah tersebut telah menghubungkan dua atau lebih hal atau faktor (definisi masalah).
2. Rumusan masalah itu dipisahkan dari tujuan penelitian.
3. Uraian dalam bentuk deskriptif saja atau deskriptif disertai pertanyaan penelitian.

4. Uraian masalah dipaparkan secara khusus sehingga telah dapat memenuhi kriteria inklusi-eksklusi.
5. Hipotesis kerja dinyatakan secara eksplisit dan berkaitan dengan masalah penelitian.
6. Pembatasan study dinyatakan dengan istilah fokus.

## 5.2 MyPertamina

MyPertamina adalah program *loyalty* dan *e-payment* yang memberikan *user experiences* dari PT Pertamina (Persero) dengan mudah untuk seluruh pelanggan Pertamina. Dalam layanan *e-money* ini, telah terdaftar dan diawasi oleh Bank Indonesia. MyPertamina berfungsi sebagai *cashless payment* (Sembilan sistem pembayaran non-tunai), sarana pelanggan untuk mendapatkan point dan reward serta pengaplikasian *e-voucher* yang dapat digunakan di berbagai *merchant* yang telah berkerja sama dengan PT Pertamina melalui MyPertamina Loyalty Program. Dalam aplikasi MyPertamina ini, Pertamina lebih mengutamakan promosi-promosi yang berhubungan dengan bahan bakar Pertamax, baik dalam promosi mendapatkan jumlah point, voucher, dan lain sebagainya[6].



Gambar 1 Tampilan Menu MyPertamina

### 5.3 Servqual

Servqual (*Service Quality*) adalah metode yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithml dan Berry pada serangkaian studi mereka terhadap enam sector pelayanan: perbaikan peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, koneksi telepon jarak jauh, bank, pengecer, dan dealer investasi.

Model ini terkait dengan model kepuasan pelanggan yang biasanya didasarkan pada pendekatan yang dikonfirmasi. Pendekatan ini menekankan bahwa jika karakteristik kinerja lebih besar dari harapan atribut yang relevan, Kepuasan (dan kualitas layanan) akan meningkat dan sebaliknya. Dalam konsep Servqual kualitas layanan didefinisikan sebagai penilaian global atau sikap terhadap prioritas suatu layanan.

Pada penelitian pertamanya mengidentifikasi 10 dimensi utama, khususnya keandalan, tanggung jawab, kompetensi, aksesibilitas, kesopanan, komunikasi, keandalan, keamanan, persepsi pelanggan, dan bukti fisik. Namun dalam penelitian lanjutan, ketiga pakar ini menyempurnakan dan merangkum dimensi-dimensi ini. Karena itu ada 5 dimensi utama. Yaitu:

1. Reliabilitas (*reliability*), yaitu, kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan cepat, akurat dan memuaskan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), ialah, kesediaan staf untuk membantu klien dan menyediakan layanan yang bertanggung jawab.
3. Jaminan (*assurance*), termasuk pengetahuan staf, kompetensi, kesopanan dan keandalan, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.
4. Empati (*empathy*), termasuk kemudahan komunikasi, hubungan yang baik, perhatian secara pribadi dan pemahaman akan kebutuhan individu pelanggan.
5. Bukti fisik (*tangibles*), termasuk fasilitas fisik, peralatan untuk karyawan, dan fasilitas komunikasi[7].

### 5.4 STATISTICAL PRODUCT AND SERVICE SOLUTIONS (SPSS)

SPSS adalah software khusus untuk pengolahan data statistik yang paling populer dan paling banyak digunakan diseluruh dunia. SPSS dipakai dalam

berbagai riset pasar, pengendalian dan perbaikan mutu (*quality improvement*), serta riset-riset sains [8]. Kepopuleran SPSS ini dijadikan sebagai alat untuk pengolahan data. SPSS dikembangkan oleh seorang tokoh bernama Norman H. Nie, C. Hadlai Hull, dan Dale H. Bent pada tahun 1968. SPSS merupakan program terkenal yang digunakan untuk analisis statistik pada ilmu sosial. Tidak hanya itu, SPSS juga digunakan sebagai penelitian pasar, penelitian kesehatan, penelitian pendidikan, survei perusahaan dan lain-lain. Beberapa aktivitas dapat dilakukan dengan mudah yaitu dengan menggunakan pointing dan clicking mouse. Cara kerjanya sederhana, yaitu data yang anda input oleh SPSS akan dianalisis dengan suatu paket analisis. Menyediakan akses data, persiapan dan manajemen data, analisis data dan pelaporan. SPSS didukung oleh OLAP (*Online Analytical Processing*) yang akan memudahkan dalam pemecahan pengolahan dan akses data dari berbagai perangkat lunak yang lain, seperti Microsoft Excel atau Notepad.

## **6. METODOLOGI PENELITIAN**

### **6.1 Alat Bantu Penelitian**

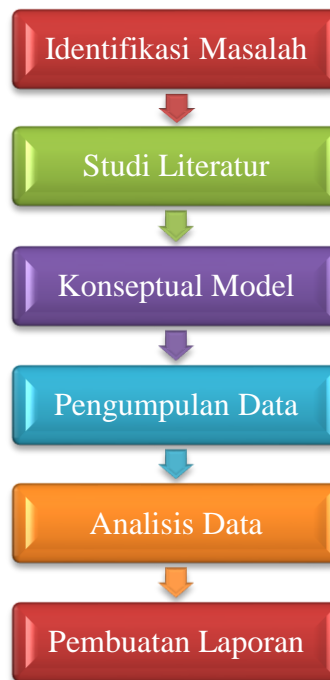
Dalam melakukan penelitian, penulis juga memerlukan alat bantu. Alat bantu yang digunakan terutama dalam pembuatan program dan pelaksanaan penelitian sehingga dapat membantu dalam penelitian sesuai dengan apa yang diinginkan. Adapun alat bantu yang penulis gunakan dalam menyelesaikan penelitian ini, yaitu:

1. Perangkat Keras (*Hardware*)
  - a. Laptop ASUS -A455LA
  - b. Processor Intel(R) Core(TM) i3-5005U CPU @ 2.00GHz 2.00 GHz.
  - c. RAM 4,00 GB.
  - d. Beberapa perangkat keras lainnya.
  
2. Perangkat Lunak (*Software*)
  - a. Microsoft Windows 10
  - b. Google Chrome
  - c. Google Form
  - d. Mendeley
  - e. SPSS

## 6.2 METODE PENELITIAN

### 6.2.1 Kerangka Kerja Penelitian

Untuk membantu penelitian ini, di perlukan susunan kerangka kerja (*frame work*) yang jelas tahapan-tahapannya. Kerangka kerja ini merupakan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penyelesaian masalah yang dibahas. Adapun kerangka kerja yang digunakan ialah sebagai berikut :



**Gambar 2. Kerangka Kerja Penelitian**

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

#### 1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah adalah proses penentuan yang juga merupakan suatu proses penelitian yang paling penting dalam melakukan penelitian diantara proses lain, karena indentifikasi laporan yang baik akan menentukan kualitas dari penelitian. Pada tahap ini dilakukan penggalan informasi terhadap tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi MyPertamina Mobile

untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pengguna aplikasi tersebut.

## 2. Studi Literatur

Pada tahap ini penulis melakukan serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengelolah bahan penelitian, mencari referensi teori yang relevan dengan kasus atau permasalahan yang ditemukan baik itu dari perpustakaan maupun dari internet.

## 3. Konseptual Model

Konseptual model diawali dengan identifikasi faktor-faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur lalu membuat konsep yang dapat menggambarkan hubungan antar pengguna dan dimensi kualitas yang diterima dengan menggunakan Servqual.

## 4. Pengumpulan data

Salah satu komponen yang penting dalam penelitian adalah proses peneliti dalam pengumpulan data. Kesalahan yang dilakukan dalam proses pengumpulan data akan membuat proses analisis menjadi sulit. Selain itu hasil dan kesimpulan yang akan didapat pun akan menjadi rancu apabila pengumpulan data dilakukan tidak dengan benar, maka dari itu penulis menyusun kegiatan dalam proses pengumpulan data dimulai dari Pengamatan, wawancara dan dokumentasi yang akan dijelaskan sebagaimana berikut ini :

Pengumpulan data dilakukan dengan dua cara, yaitu :

### A. Wawancara (*interview*)

Pada tahap ini penulis mengumpulkan data dengan melakukan upaya tanya jawab secara langsung terhadap pengguna aplikasi MyPertamina di Kota Jambi untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Agar penulis mengetahui permasalahan-permasalahan yang ada dan mempermudah dalam memperoleh solusi untuk mengembangkan sistem tersebut.

## B. Kuesioner

Pada tahap ini penulis membuat kuesioner melalui *Google Form* yang berisi pertanyaan tentang indikator-indikator yang ada pada kualitas pengguna, kualitas informasi, kualitas interaksi, dan kepuasan pengguna. Kemudian diajukan kepada pengguna aplikasi MyPertamina di Kota Jambi. Dari hasil kuesioner tersebut penulis dapat melakukan analisis tentang masalah-masalah yang mempengaruhi tingkat kepuasan dan kualitas dari aplikasi MyPertamina.

### 5. Analisis Data

Analisis data adalah proses inspeksi, pemeriksaan dan pemodelan data dengan tujuan menemukan informasi yang berguna, menginformasikan kesimpulan dan mendukung pengambilan keputusan.

### 6. Pembuatan Laporan

Tahapan akhir dalam penelitian ini yaitu pembuatan laporan penelitian. Melalui laporan penelitian ini pembaca dapat mengetahui proses tahapan penelitian, Bagaimana analisis dan pengolahan data dilakukan yang disusun sebagai laporan, dan dapat dijadikan dokumentasi bagi penelitian selanjutnya.

## 6.2.2 Populasi, Sample, Dan Teknik Sampling

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, adapun populasi dalam penelitian ini adalah pengguna dari aplikasi MyPertamina di Kota Jambi.

### 2. Metode Dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel yang diambil berdasarkan teknik probability sampling dengan metode Purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan

peneliti, bahwa dia adalah pihak yang paling baik untuk dijadikan sampel untuk penelitian.

## 7. JADWAL PENELITIAN

Berikut Jadwal waktu penelitian yang direncanakan berdasarkan kerangka kerja (*Frame Work*) yang telah disusun yaitu dilaksanakan pada bulan **September 2022** sampai dengan **Desember 2022**. Penelitian dilakukan selama 4 bulan dengan perincian seperti tertulis pada tabel berikut ini :

No	Kegiatan	September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Identifikasi Masalah	■	■														
2	Studi Literatur			■													
3	Konseptual Model				■	■	■										
4	Pengumpulan Data							■	■	■	■	■	■				
5	Analisis Data													■	■	■	■
6	Pembuatan Laporan												■	■	■	■	■

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] R. M. Ibrahim, "PENGARUH MANFAAT, KEPERCAYAAN, EFIKASI DIRI, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KEAMANAN TERHADAP PERSEPSI KONSUMEN PADA MY PERTAMINA (STUDI PADA PENGGUNAAN MY PERTAMINA KOTA BANDUNG)," *J. Ilm. Mhs. Ekon. Manaj.*, vol. 5, 2020.
- [2] T. N. SULISTIANA, "ANALISIS HUKUM TENTANG PEMBAGIAN HARTA WARIS TERHADAP AHLI WARIS YANG HILANG (MAFQUD) DITINJAU DARI HUKUM ISLAM," 2019.
- [3] M. P. . Jogiyanto Hartono, "Analisis dan Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur teori dan Praktek Aplikasi Bisnis," 2005.
- [4] Z. . Quible, "Administrative Office Management, An Introduction 7th Edition," *New Jersey Prentice Hall Inc*, 2001.
- [5] A. Majid, *ANALISIS DATA PENELITIAN KUALITATIF*. Penerbit Aksara Timur, 2017. [Online]. Available: <https://books.google.co.id/books?id=sMgyEAAAQBAJ>
- [6] D. D. Mustamu, "PENGARUH PROMOSI MELALUI APLIKASI MYPERTAMINA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN BAHAN BAKAR PERTAMAX DI MASYARAKAT KOTA BANDUNG," *e-Proceeding Manag.*, vol. 6, p. 2, 2019.
- [7] Rudi Salam, "PENERAPAN FUNGSI ADMINISTRASI PERKANTORAN MODERN BERBASIS DAYA SAING ORGANISASI DALAM MENYONGSONG MEA 2015," 2015.
- [8] Muhammad Yahya Matdoan, "PELATIHAN APLIKASI SPSS UNTUK PEMECAHAN MASALAH PERHITUNGAN PADA STATISTIKA DESKRIPTIF DI SMA NEGERI 1 MALUKU TENGAH," *J. Pengabdi. Masy.*, no. 4, 2021.