

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENDISTRIBUSIAN BANTUAN PANGAN NON TUNAI (BPNT) DI GAMPONG ULEE TUTUE KECAMATAN PEUKAN BARO KABUPATEN PIDIE

Multazam Muna ¹

¹Universitas Jabal Ghafur, Gle Gapui, Peutoe, Sigli, Kabupaten Pidie, Aceh
Email: Multazammuna123@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the factors that influence the level of community satisfaction in the distribution of Non-Cash Food Assistance (BPNT) in the village of Ulee Tutue, Peukan Baro District, Pidie Regency. This research was conducted in Peukan Baro District, Pidie Regency, from March to July 2023. Gampong Ulee Tutue experienced problems related to the distribution of BPNT, namely right on target, right quality and quantity, right time, right price where this indicated that there had been irregularities. which affect the distribution of BPNT so that it has an impact on the satisfaction of the BPNT beneficiary community. The population in this study amounted to 25 people, while the sample of this study was the entire population as a sample, as many as 25 respondents who received BPNT. Data collection techniques in this study used observation methods, questionnaires, interviews and documentation. The method in this study used descriptive quantitative analysis. This study used multiple linear regression analysis techniques through the help of the SPSS program. The variable measurement scale uses a Likert scale with five series. Based on the output results of SPSS V. 21. The right target variable obtained a t-count value of 0.634, then for the right amount and quality variables the t-count value was 1.182, on the timely and right-price variables the t-count value was 0.133 each, while in Administrative precise variable value t count obtained 2.164. Based on the calculated t value, it can be concluded that all variables have a positive influence on community satisfaction, which means that the community is satisfied with the distribution of BPNT.

Keywords: Satisfaction Level, Distribution, BPNT

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam pendistribusian Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) gampong Ulee Tutue Kecamatan Peukan Baro Kabupaten Pidie. Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Peukan Baro Kabupaten Pidie, dari bulan Maret sampai dengan bulan Juli 2023. Gampong Ulee Tutue mengalami masalah terkait tentang pendistribusian BPNT yaitu tepat sasaran, tepat kualitas dan jumlah, tepat waktu, tepat harga dimana hal ini mengindikasikan bahwa telah ada penyimpangan yang mempengaruhi pendistribusian BPNT sehingga berdampak terhadap kepuasan masyarakat penerima BPNT. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 25 orang, sedangkan sampel dari penelitian ini yaitu seluruh populasi dijadikan sampel, sebanyak 25 responden penerima BPNT. Teknik pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan metode pengamatan, kuesioner, wawancara dan dokumentasi. Metode dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif. penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda melalui bantuan program SPSS. Skala pengukuran variabel menggunakan skala likert dengan lima rentangan. Berdasarkan hasil output SPSS V. 21. Pada variabel tepat sasaran diperoleh nilai t hitung sebesar 0,634, selanjutnya pada variabel tepat jumlah dan kualitas nilai t hitung sebesar 1,182, pada variabel tepat waktu dan tepat harga nilai t hitung masing-masing sebesar 0,133, sedangkan pada variabel tepat administrasi nilai t hitung diperoleh 2,164. Berdasarkan nilai t hitung dapat diambil kesimpulan semua variabel mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat yang artinya masyarakat merasa puas dengan pendistribusian BPNT.

Kata kunci: Tingkat Kepuasan, Pendistribusian, BPNT

PENDAHULUAN

Pemerintah dituntut untuk melakukan upaya penanggulangan kemiskinan. Hal ini dilakukan melalui pembuatan program-program penanggulangan kemiskinan diantaranya: menaikkan anggaran yang berkaitan (langsung/tidak langsung) melalui pendekatan pemberdayaan berbasis komunitas, mendorong APBD Provinsi, Kabupaten dan Kota untuk program yang terkait, tetap mempertahankan program lama dan melakukan akselerasi pertumbuhan ekonomi dan aksesibilitas harga.

Salah satu program pemerintah yang termasuk dalam rangkaian upaya penanggulangan kemiskinan di Indonesia adalah program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT). Bantuan Pangan Non Tunai yang disingkat BPNT adalah Bantuan sosial yang disalurkan secara non tunai dari pemerintah yang diberikan kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) setiap bulannya melalui rekening bank selanjutnya digunakan untuk membeli bahan pangan yang telah ditentukan. Tujuan Program Bantuan Pangan Nontunai (BPNT) yaitu antara lain: membantu masyarakat tidak mampu dalam mengurangi beban pengeluaran Keluarga Penerima Manfaat (KPM), Bantuan Pangan Nontunai (BPNT) melalui pemenuhan sebagian kebutuhan pangan, memberikan bahan pangan dengan nutrisi yang lebih seimbang kepada Keluarga Penerima Manfaat (KPM) Bantuan Pangan Nontunai (BPNT), memberikan bahan pangan dengan tepat sasaran, tepat waktu, tepat jumlah dan kualitas, tepat harga, dan tepat administrasi.⁵ Untuk melihat tingkat tercapainya tujuan dari suatu program penanggulangan kemiskinan dalam mewujudkan warga miskin Indonesia yang berdaya dan mandiri secara ekonomi dapat diukur melalui efektivitas pelaksanaan program tersebut.

Gampong Ulee Tutue merupakan salah satu gampong di Kecamatan Peukan Baro Kabupaten Pidie. Secara administrative jumlah penduduk Gampong Ulee Tutue adalah 317 jiwa dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 96 KK. Rincian jumlah penduduk laki-laki sebanyak 153 orang dan jumlah penduduk perempuan sebanyak 164 orang. Pada saat observasi awal di Gampong Ulee Tutue, bahwa efektivitas pendistribusian BPNT bagi warga penerima manfaat masih relatif rendah. Pada kenyataannya implementasi kebijakan BPNT tidak selalu berpedoman penuh pada prosedur kebijakan, karena ditemukan terdapat beberapa penyimpangan yang terjadi dalam pendistribusian BPNT bagi Keluarga Penerima Manfaat (KPM) diduga mempengaruhi kepuasan masyarakat yang cenderung rendah, terutama KPM penerima manfaat BPNT.

Beberapa penyimpangan yang kerap terjadi yaitu pendistribusian BPNT yang tidak tepat sasaran masyarakat yang berhak menerima BPNT tidak mendapatkannya. Hal ini bukanlah rahasia umum lagi, dan sudah menjadi pembicaraan yang hangat dikalangan masyarakat. Mereka yang mendapatkan BPNT adalah orang-orang yang memiliki kedekatan dengan aparat desa. Kualitas beras yang di terima masyarakat itu kurang bagus. Kurang tepatnya waktu penyaluran program BPNT yang seharusnya dikeluarkan satu bulan sekali ini bisa sampai dua bulan sekali padahal bantuan BPNT ini dilakukan Setiap sebulan sekali. Adanya ketidaktepatan harga bahan pangan non tunai seharusnya tidak dipungut biaya dalam pendistribusian. Hal itu tentu saja tidak sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah sehingga

menimbulkan ketidakpuasan bagi sebagian masyarakat. Untuk mengindikasikan adanya ketidakpuasan masyarakat ditunjukkan dengan adanya respon masyarakat terhadap pendistribusian BPNT.

Berdasarkan latar belakang masalah gampong Ulee Tutue mengalami masalah terkait tentang pendistribusian BPNT yaitu tepat sasaran, tepat kualitas dan jumlah, tepat waktu, tepat harga dimana hal ini mengindikasikan bahwa telah ada penyimpangan yang mempengaruhi pendistribusian BPNT sehingga berdampak terhadap kepuasan masyarakat penerima BPNT. Maka dari itu peneliti tertarik untuk memilih judul "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pendistribusian Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di gampong Ulee Tutue Kecamatan Peukan Baro Kabupaten Pidie.

Kepuasan masyarakat pada prinsipnya berdasar pada pengertian tentang kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptino (2014) dalam Surya Dailiati disebutkan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang diarsakan antara harapan sebelumnya dan kinerja actual produk setelah pemakaiannya. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.

Menurut Afzalur Rahman (2017) dalam Idris yang dimaksud dengan distribusi adalah suatu cara di mana kekayaan disalurkan atau dibagikan ke beberapa faktor produksi yang memberikan kontribusi kepada individu-individu, masyarakat maupun negara. Ekonomi islam menghendaki agar suatu barang didistribusikan kepada pihak-pihak yang berhak menerimanya. Karena tanpa pembagian kepada berhak yang menerimanya, suatu barang tidak akan bisa dimaknati oleh yang berhak menerima itu

Eko Yudianto Yunus (2019) dalam penelitian berjudul Implementasi Program Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di Kecamatan Kanigaran Kota Probolinggo dengan menggunakan metode Kualitatif. Hasil penelitian ini adalah faktor penentu implementasi program BPNT di Kecamatan Kanigaran Kota Probolinggo disebabkan oleh faktor sikap (di sposisi) kurang berhasil dalam kualitas beras, sasaran rumah tangga penerima manfaat BPNT, jumlah beras yang diterima rumah tangga sasaran penerima manfaat. Zulfa Emalia (2011) dalam penelitiannya berjudul Analisis Efektivitas Pelaksanaan Program Raskin di Kota Bandar Lampung menggunakan metode Deskriptif Kualitatif Kuantitatif. Berdasarkan hasil penelitian bahwa Pelaksanaan program raskin sudah sesuai Pedoman Umum Raskin yaitu tepat sasaran, tepat harga, tepat kualitas, tepat administrasi dan tepat waktu.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan di gampong Ulee Tutue Kecamatan Peukan Baro Kabupaten Pidie yang dipilih secara sengaja (purposive) dengan pertimbangan bahwa lokasi tersebut salah satu lokasi yang terdapat aktivitas pendistribusian Bantuan Pangan Non Tunai (Bpnt) dan disinyalir tidak efektif dalam pendistribusiannya. Objek dan ruang lingkup penelitian ini adalah ketepatan sasaran, ketepatan kualitas dan jumlah, ketepatan waktu, ketepatan harga dan ketepatan

administrasi serta kepuasan masyarakat di Gampong Ulee Tutue Kecamatan Peukan Baro Kabupaten Pidie.

Berdasarkan observasi lapangan populasi sekaligus menjadi sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat di Gampong Ulee Tutue Kecamatan Peukan Baro Kabupaten Pidie yang telah menerima BPNT yang berjumlah 25 orang. Pengumpulan data merupakan salah satu langkah strategis yang bertujuan untuk memperoleh data. Dalam pengkajian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa cara yaitu observasi, wawancara, kuisioner dan studi dokumen.

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda melalui bantuan Program SPSS 21.0. Model Ekonometrik yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana yang di informasikan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Masyarakat

X1 = Tepat Sasaran

X2 = Tepat Kualitas dan Jumlah

X3 = Tepat Waktu

X4 = Tepat Harga

X5 = Tepat Administrasi

α = Konstanta

e = Pengganggu (error)

Dasar pengambilan keputusan dalam uji regresi sederhana dapat mengacu pada membandingkan nilai signifikansi dengan nilai probabilitas 0,05 dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi tidak lebih dari nilai probabilitas 0,05 artinya variable bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variable terikat.
2. Jika nilai signifikansi lebih dari nilai probabilitas 0,05 artinya variable bebas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variable terikat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persentase penerima BPNT berdasarkan Jenis Kelamin yaitu laki-laki sebesar 16% dan persentase penerima BPNT perempuan sebanyak 21 orang dengan persentase 84%. Hal ini membuktikan bahwa perempuan dominan lebih banyak dari pada laki-laki. Rentang usia 40-50 tahun adalah rentang usia terbanyak yaitu, 13 orang dengan persentase 52% dari 25 responden yang diteliti. Usia terbanyak kedua adalah rentang usia 51-60 tahun yaitu 9 orang (36%). Sedangkan jumlah usia paling sedikit yaitu pada rentang <40 tahun sebanyak satu orang.

Terdapat 25 responden penerima BPNT berdasarkan pekerjaan yang paling banyak adalah IRT (Ibu Rumah Tangga) jumlahnya sebanyak 10 orang dengan persentase 40%. Sedangkan yang paling sedikit yaitu pekerjaan wiraswta dengan jumlah 1 orang dan persentase 4%. Hal ini menunjukkan bahwa penerima BPNT juga dipertimbangkan dari pekerjaan. responden yang menjadi penerima BPNT paling banyak berdasarkan pendapatan yaitu sebanyak 11 orang padan rentang <800.000 dengan persentase 44%. Sedangkan responden yang berpenghasilan diatas 1.000.000 yaitu sebanyak 4 orang dengan persentase 16%.

Proses penyaluran dilakukan dengan memindahbukukan dana BPNT dari rekening Kementerian Sosial di Bank Penyalur ke rekening KPM BPNT. Rekening KPM tersebut dapat diakses melalui Kartu Kombo. Bank Penyalur menyampaikan laporan hasil penyaluran dana bantuan sosial kepada kementerian sosial dengan tembusan kepada Tim Pengendali, setelah itu bank penyalur memberikan informasi kepada pemerintah daerah mengenai dana bantuan pangan yang sudah ditransfer ke rekening BPNT KPM. Pemindahbukuan dana BPNT dilakukan paling lama 30 hari kalender sejak dana tersebut ditransfer dari Kas Negara ke rekening Kementerian Sosial (KPA) di Bank Penyalur.

Koefisien determinasi dalam uji linier berganda digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh secara serentak variabel-variabel bebas terhadap variabel terkait. Cara menentukan koefisien determinasi dengan melihat analisis regresi linaer sederhana di kolom R Square dari hasil analisis SPSS.

Tabel 1. Model Summary

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	RStd. Error of the Estimate
1	.668 ^a	.623	.744	1.317

a. Predictors: (Constant), Tepat Administrasi, Tepat Harga, Tepat Sasaran, Tepat Jumlah dan Kualitas, Tepat Waktu

Tabel Menunjukkan Adjusted *R Square* sebesar 0.744 atau 74,4%. Hasil ini menunjukkan bahwa hubungan variabel tepat sasaran (X1) tepat kualitas dan jumlah (X2), tepat waktu (X3), tepat harga (X4) dan tepat administrasi (X5) terhadap kepuasan masyarakat (Y) dalam Pendistribusian Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) memiliki kontribusi sebesar 74,4%. dan sisanya sebesar 25,6% dijelaskan oleh faktor lain di luar variabel bebas penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa variabel terikat mampu dijelaskan oleh variabel bebas dengan kriteria ketepatan yang tinggi.

Uji F dalam penelitian ini menggunakan uji ANOVA. Uji ini dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama (*simultan*) variabel bebas tepat sasaran (X1) tepat kualitas dan jumlah (X2), tepat waktu (X3), tepat harga (X4) dan tepat administrasi (X5) terhadap kepuasan masyarakat (Y) dalam Pendistribusian Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) sebagai variable terikat. Dasar pengambilan uji F adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Uji F (Anova)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15.688	5	3.138	1.809	.049 ^b
	Residual	32.952	19	1.734		
	Total	48.640	24			

Sumber: Data Primer, 2023 (Diolah)

Berdasarkan hasil uji simultan dari tabel di atas ditunjukkan bahwa nilai signifikansi 0,049 lebih kecil dari 0,05, karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi minat pengunjung atau dapat dikatakan bahwa variabel bebas tepat sasaran (X1) tepat kualitas dan jumlah (X2), tepat waktu (X3), tepat harga (X4) dan tepat administrasi (X5) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap terhadap kepuasan masyarakat (Y) dalam Pendistribusian Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT).

Untuk menganalisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pendistribusian Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di gampong Ulee Tutue Kecamatan Peukan Baro Kabupaten Pidie di lakukan uji hipotesis dengan menggunakan program SPSS. Adapun hasilnya dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 3. Hasil Analisis Regresi

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30.724	8.857		3.469	.003
	Tepat Sasaran	.255	.402	.126	.634	.034
	Tepat Jumlah dan Kualitas	.382	.323	.232	1.182	.025
	Tepat Waktu	.050	.376	.031	.133	.018
	Tepat Harga	.527	.417	-.289	1.264	.022
	Tepat Administrasi	.644	.298	-.447	2.164	.043

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data Primer, 2023 (Diolah)

Variable tepat sasaran memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam Pendistribusian Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di Gampong Ulee Tutue Kecamatan Peukan Baro Kabupaten Pidie. Dimana berdasarkan hasil uji menjelaskan variabel tepat sasaran memiliki nilai signifikan ($0,034 < 0,05$) dengan nilai t hitung sebesar 0,634.

Variable tepat jumlah dan kualitas memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam Pendistribusian Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di

Gampong Ulee Tutue Kecamatan Peukan Baro Kabupaten Pidie. Dimana berdasarkan hasil uji menjelaskan variabel tepat jumlah dan kualitas memiliki nilai signifikan ($0,025 < 0,05$) dengan nilai t hitung sebesar 1,182.

Variable tepat waktu memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam Pendistribusian Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di Gampong Ulee Tutue Kecamatan Peukan Baro Kabupaten Pidie. Dimana berdasarkan hasil uji menjelaskan variabel tepat waktu memiliki nilai signifikan ($0,018 < 0,05$) dengan nilai t hitung sebesar 0,133. Variable tepat administrasi memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam Pendistribusian Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) di Gampong Ulee Tutue Kecamatan Peukan Baro Kabupaten Pidie.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian yang telah dikemukakan di bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Variable tepat sasaran mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat nilai signifikan ($0,034 < 0,05$) dengan nilai t hitung sebesar 0,634. Variable tepat jumlah dan kualitas memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat dengan nilai signifikan ($0,025 < 0,05$) dengan nilai t hitung sebesar 1,182. Variable tepat waktu memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat dengan nilai signifikan ($0,018 < 0,05$) dengan nilai t hitung sebesar 0,133. Variable tepat administrasi memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat dengan nilai signifikan ($0,018 < 0,05$) dengan nilai t hitung sebesar 0,133.

Saran

Bagi para petugas BPNT Gampong Ulee Tutue Kecamatan Peukan Baro Kabupaten Pidie, mengingat tepat sasaran, tepat kualitas dan jumlah, tepat waktu, tepat harga dan tepat administrasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, agar dapat lebih meningkatkan kualitas produk dan Sebaiknya aparat desa meminta daftar nama-nama Keluarga Penerima Manfaat (KPM) yang terdaftar secara resmi sebagai penerima Bantuan Pangan Nontunai agar dapat diketahui apakah nama-nama tersebut masih termasuk masyarakat miskin atau tidak sehingga aparat desa dapat menentukan apakah rumah tangga tersebut masih berhak menerima ataukah harus diganti dengan rumah tangga lainnya.

Untuk penyelenggara penyaluran bantuan pangan non tunai Kabupaten Pidie atau dinas sosial agar lebih selektif lagi memilih orang yang berhak menerima bantuan. Diharapkan pergiliran orang yang menerima bantuan, benar-benar membutuhkan dan layak menerimanya dan waktu pendistribusian bantuan pangan nontunai untuk kedepana disalurkan 1 bulan sekali. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan bisa meneliti dengan menggunakan penelitian pendekatan kualitatif terkait pendistribusian BPNT.

DAFTAR PUSTAKA

- (1) Ajat Rukajat. 2018. Pendekatan Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta.
- (2) Anang Firmansyah. 2018. Perilaku Konsumen Sikap Dan Pemasaran. Yogyakarta.
- (3) Badan Urusan Logistik. 2012. Perkembangan Realisasi Beras Miskin. Jakarta: Bumi Aksara.Febrianti Tina, dkk. 2018.
- (4) Dedi Amrizal dkk. 2018. Penanggulangan Golput Dalam Pelaksanaan Pemilu Legislatif Dan Pilkada. Medan: Lembaga Penelitian dan PenulisanIlmiah Aqli, 2018.
- (5) Eko Yudianto. 2019. Implementasi Progran Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Di Kecemataan Kanigaran Kota Probolinggo.
- (6) Nur Halimah, 2019. Pendistribusian Bantuan Pangan Non Tunai (BPNT) Dalam Perspetif Hukum Islam dan Hukum Positif (Studi Kasus Di Dusun Gempolan RT.17 Desa Tegaldowo Kecamatan Gemolong Kabupaten Sragen). Skripsi: IAIN Surakarta.
- (7) Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- (8) Surya Dailiati. 2018. Kebijakan Retribusi Kebershan Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. Surabaya: CV Jakad Publishing.
- (9) Yofian Siregar. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Kecana Prenadamedia Group.
- (10) Wiratna Sujarweni. 2015. Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi. Yogyakarta: Pustakabarupress.