

PENGARUH KEPUASAN KERJA TERHADAP TURNOVER INTENTION KARYAWAN DI DAIMA HOTEL PADANG

Rizki Amelya¹, Hijriyantomi Suyuthie²
^{1,2} Program Studi Manajemen Perhotelan
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang
Email: redamasari01@gmail.com

Submitted: 2019-08-10
Accepted: 2019-11-04

Published: 2019-12-31

DOI: <https://doi.org/10.24036/jpk/vol11-iss02/645>

URL: <http://jpk.ppi.unp.ac.id/index.php/jpk/article/view/645>

Abstract

This study aims to determine the effect of Job Satisfaction on Turnover Intention at Daima Hotel Padang. This type of research is quantitative descriptive with causal associative methods that aim to see how much the influence of Job Satisfaction (X) on Turnover Intention (Y) in Daima Hotel Padang. The population in this study were all employees with a total of 58 people, the sample was taken using the Saturated Sampel technique. The data analysis techniques using the help of the SPSS Computer Program version 20.00. The results showed that: the job satisfaction variable can explain the variable turnover intention significantly, with an R Square value of 0,444. This means that job satisfaction affects turnover intention by 44,4% and 55,6% is influenced by other factors. Based on the results of research researchers suggest that further enhance supervision activities at Daima Hotel Padang through activities of guidance, direction, observation, motivation and evaluation of employees in order to further increase employee job satisfaction.

Keywords: Job Satisfaction, Turnover Intention, Employees

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Turnover Intention di Daima Hotel Padang. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode assosiatif kausal yang bertujuan untuk melihat seberapa besar Pengaruh Kepuasan Kerja (X) Terhadap Turnover Intention (Y) di Daima Hotel Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan dengan jumlah 58 orang, sampel diambil dengan menggunakan teknik Sampel Jenuh. Teknik analisis data menggunakan bantuan Program Komputer SPSS versi 20.00. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : maka variable kepuasan kerja dapat menjelaskan variable turnover intention secara signifikan, dengan nilai R Square sebesar 0,444. Artinya kepuasan kerja mempengaruhi turnover intention sebesar 44,4% dan 55,6% dipengaruhi oleh factor lain. Berdasarkan hasil



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2017 by author and Universitas Negeri Padang.

penelitian peneliti menyarankan agar lebih meningkatkan kegiatan supervisi di Daima Hotel Padang melalui aktifitas bimbingan, pengarahan, observasi, motivasi dan evaluasi pada karyawan agar lebih meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Kata kunci: Kepuasan Kerja, Turnover Intention, Karyawan berada pada kategori cukup baik (58,69%) dan hasil uji regresi linear sederhana diperoleh nilai R Square 0,118. Artinya motivasi secara signifikan mempengaruhi prestasi kerja karyawan sebesar 11,8% dan 88,2% dipengaruhi faktor lain.

Kata Kunci: Motivasi, Prestasi Kerja, Karyawan

Pendahuluan

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor penting dalam perusahaan yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuan. Ardana dkk, (2012 :3) menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah harta atau asset yang paling berharga dan paling penting dimiliki oleh suatu organisasi, karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia.

Kota Padang merupakan salah satu destinasi wisata yang banyak dikunjungi oleh wisatawan ketika liburan ke Sumatera Barat. Kota Padang, selain dikenal sebagai Ibukota Propinsi Sumatera Barat, juga dikenal akan keindahan alamnya terutama pantainya, sehingga banyak wisatawan yang berkunjung ke Kota Padang. Sebagai kota wisata, Padang tidak luput dengan adanya hotel, baik dari hotel melati hingga hotel bintang empat. Hotel adalah salah satu badan usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum dengan fasilitas penginapan, penyediaan makanan dan minuman. Menurut *Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Pasal 1*, hotel adalah penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan. Hotel dapat dijumpai pada setiap daerah terutama daerah yang menjadi tempat wisata.

Dalam beberapa kasus yang terjadi di lapangan menurut penulis dan sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Chen dan Francesco dalam Widodo (2010) bahwa *turnover intention* bisa dilihat dari tiga indikator yaitu pikiran untuk keluar, keinginan mencari pekerjaan lain, keinginan untuk meninggalkan organisasi. Untuk itu, jika ingin menekan kemungkinan terjadinya *turnover intentions* maka harus mampu menterjemahkan keinginan karyawan atas indikator-indikator tersebut dengan mengupayakan agar karyawan memiliki kepuasan. Menurut Luthans dalam Cindi Ismi (2015: 3) "Kepuasan kerja karyawan setiap bentuk kesesuaian antara harapan karyawan atas pekerjaan itu sendiri, penyediaan (Supervisi), hubungan dengan rekan kerja, penggajian, promosi jabatan". Ada pendapat yang mengatakan bahwa rasio turnover karyawan sebuah perusahaan diluar batas toleransi ketika mencapai angka 10% atau lebih dalam waktu satu tahun. Menurut Roseman (Feri dan Hijriyantomi, 2018: 4), salah satunya yaitu jika turnover tahunan dalam sebuah perusahaan mencapai angka 10%, maka kategori *turnover* perusahaan tersebut dapat dikatakan tinggi.



Daima Hotel Padang merupakan perusahaan di bidang akomodasi penginapan, kuliner dan jasa. Penelitian dilakukan di Daima Hotel Padang karena fenomena yang ada menunjukkan tiap tahun ada kenaikan jumlah karyawan yang keluar dari perusahaan. Berikut ini disajikan data tentang keluar masuknya di Daima Hotel Padang.

Table 1 Data Tentang Keluar Masuknya Karyawan di Daima Hotel Padang

Tahun	Jumlah karyawan	Jumlah karyawan yang keluar	Presentase turnover
2016	69	15	10,35 %
2017	70	17	12,00 %
2018	58	18	10,44 %

Sumber: HRD Daima Hotel Padang, 2019

Berdasarkan sumber penelitian yang penulis dapatkan pada bulan April tahun 2019, Terdapat karyawan yang keluar karena tidak mempunyai kompetensi yang bekerja karena tidak sesuai dengan posisi yang di berikan dari hotel sehingga pekerjaan yang dijalani tidak berjalan sesuai prosedur, kebanyakan karyawan yang keluar memiliki alasan karena karyawan tidak puas karena kurangnya bimbingan dari pimpinan per departemen, sehingga karyawan bekerja tidak sesuai dengan prosedurnya, seperti di kitchen pada saat mengorder barang, seharusnya barang yang di request harus dua hari sebelum event, tetapi karena urgent pihak kitchen sering mengorder barang kurang dari satu hari, sehingga purchasing kewalahan untuk membeli barang, selain itu tingginya tuntutan target yang harus dicapai sehingga karyawan tidak nyaman, tidak sesuainya gaji karyawan dengan jabatan yang ditempati maka karyawan tidak puas dalam bekerja, dan kurangnya motivasi dari pimpinan terhadap karyawan yang pekerjaannya bagus tetapi tidak pernah di berikan kompensasi atau reward.

Dapat didefinisikan bahwa *turnover intention* adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri (Zeffane dalam Putriani, 2014 :30). Sedangkan menurut Sudiro (2011: 152), “perputaran karyawan adalah tingkat perpindahan (*movement*) melewati batas keanggotaan dari sebuah organisasi. Di dalam arti yang luas, *turnover* diartikan sebagai aliran para karyawan yang masuk dan keluar perusahaan.” Pendapat lain disampaikan oleh Harnoto (2002: 2), “*turnover intentions* adalah kadar atau intensitas dari keinginan untuk keluar dari perusahaan, banyak alasan yang menyebabkan timbulnya *turnover intentions* ini dan diantaranya adalah keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik.” Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja dengan *turnover intention* karyawan di Daima Hotel Padang.

Metode

Jenis penelitian dalam penelitian ini digolongkan kepada penelitian kuantitatif dengan metode asosiatif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di Daima Hotel Padang yang berjumlah 58 orang dengan teknik pengambilan *Total*

Sampling, yaitu seluruh populasi dijadikan sebagai sampel. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, diperoleh dari menyebarkan angket atau kuesioner kepada karyawan yang bekerja di Daima Hotel Padang, yang terdiri dari 24 pernyataan yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data kepuasan kerja dan *turnover intention* diuji dengan uji *regresi linear* sederhana dengan rumus: $Y = a + bx$ dan untuk menyatakan besar atau kecilnya pengaruh variabel X terhadap Y dengan menggunakan rumus koefisien determinasi yaitu: $Kp = r^2 \times 100\%$ dengan bantuan komputer program SPSS versi 20.00.

Hasil Dan Pembahasan

Variabel kepuasan kerja

Pada variabel kepuasan kerjanya, data diperoleh dari hasil menyebar kuesioner yang terdiri dari 15 pernyataan yang disebar kepada 58 orang karyawan di Daima Hotel Padang, yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Bersumber dari pengisian kuesioner maka dapat diperoleh deskripsi data seperti yang terlihat pada tabel berikut:

Table 2 Deskripsi Data Variabel Kepuasan Kerja di Daima Hotel Padang (X)

Kategori	Skor	F	(%)
Sangat Baik	≥ 60	0	0
Baik	50- 59	0	0
Cukup	40 – 49	4	6,9
Buruk	30 – 39	42	72,4
Sangat Buruk	<30	12	20,7
Total		58	100

Sumber: Data Primer 2019 (Diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa dari 58 orang untuk variabel kepuasan kerja dapat dikelompokkan sebagai berikut: sebanyak (0%) menunjukkan kategori sangat baik, (0%) menunjukkan kategori baik, (6,9%) menunjukkan kategori cukup, (72,4%) menunjukkan kategori buruk, (20,7%) menunjukkan kategori sangat buruk. Berdasarkan perhitungan statistik variabel kepuasan kerja terlihat persentase sebesar 72,4% berada pada rentang skor 30-39 dengan kategori buruk.

Variabel Turnover Intention

Pada variabel *Turnover Intention*, diperoleh dari hasil menyebar kuesioner yang terdiri dari 9 pernyataan yang di sebar kepada 58 orang karyawan di Daima Hotel Padang. Maka diperoleh deskripsi data seperti yang terlihat pada gambar berikut:



Table 3 Deskripsi Data Variabel *Turnover Intention* di Daima Hotel Padang (Y)

Kategori	Skor	F	Persentase(%)
Sangat Baik	≥ 36	3	5,2
Baik	30- 35	33	56,9
Cukup	24 – 29	19	32,7
Buruk	18 -23	3	5,2
Sangat Buruk	<18	0	0
Total		58	100

Sumber: Data Primer 2019 (Diolah)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dijelaskan bahwa dari 58 orang untuk variabel *turnover intention* dapat dikelompokkan sebagai berikut: sebanyak (5,2%) menunjukkan kategori sangat baik, (56,9%) menunjukkan kategori baik, (32,7%) menunjukkan kategori cukup, (5,2%) menunjukkan kategori buruk, (0%) menunjukkan kategori sangat buruk. Berdasarkan perhitungan statistik variabel *turnover intention* terlihat persentase sebesar 56,9% berada pada rentang skor 30- 35 dengan kategori baik.

Uji Persyaratan Analisis

Uji Normalitas

Table 4 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		X	Y
N		58	58
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	33,28	30,16
	Std. Deviation	4,392	3,684
Most Extreme Differences		,065	,104
		,065	,067
		-,060	-,104
Kolmogorov-Smirnov Z		,497	,791
Asymp. Sig. (2-tailed)		,966	,559

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS versi 20.00, 2019

Tabel diatas menyatakan bahwa nilai Asymp. Sig untuk variabel Kepuasan Kerja adalah 0,966 dan untuk *Turnover Intention* adalah 0,559. Dengan nilai > dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa kedua data terdistribusi normal.

Uji Homogenitas**Table 5** Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances			
Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.828	11	36	.085

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS versi 20.00, 2019

Berdasarkan hasil analisis uji homogenitas pada tabel di atas, diperoleh nilai Sig adalah 0,085 dengan taraf signifikansi $> 0,05$. Ini artinya nilai signifikansi data lebih besar dari taraf signifikansi. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa data berasal dari populasi yang mempunyai varians yang sama atau data bersifat homogen.

Uji Linearitas**Table 6** Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum				
			Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y	Between	(Combined)	485,153	19	25,534	3,364	,001
		Linearity	343,430	1	343,430	45,243	,000
		Deviation fro Linearity	141,723	18	7,873	1,037	,445
Within Groups			288,450	38	7,591		
Total			773,603	57			

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS versi 20.00, 2019

Berdasarkan output diatas, dapat diperoleh nilai signifikasi 0.445 lebih besar dari 0.05 yang artinya terdapat terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel kepuasan kerja (X) dan *turnover intention* (Y).

Pengujian Hipotesis**Uji Regresi Linear Sederhana****Table 7** . R Square Variabel X Terhadap Variabel Y

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of Estimate
1	.694 ^a	.482	.464	3.243

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja

b. Dependent Variable: *Turnover Intention*

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS versi 20.00, 2019



Dari output diatas diketahui R square sebesar 0,444, nilai ini mengandung arti bahwa pengaruh kepuasan kerja (X) terhadap *turnover intention* (Y) adalah sebesar 44,4 % sedangkan sisa 55,6 % kinerja karyawan dipengaruhi oleh variabel lain

Pembahasan

Kepuasan kerja

Berdasarkan hasil penilaian dari 58 orang sampel, maka variabel kepuasankerja telah diperoleh sebanyak (0%) menunjukkan kategori sangat baik, (0%) menunjukkan kategori baik, (6,9%) menunjukkan kategori cukup, (72,4%) menunjukkan kategori buruk, (20,7%) menunjukkan kategori sangat buruk. Berdasarkan perhitungan statistik variabel kepuasan kerja terlihat persentase sebesar 72,4% berada pada rentang skor 30 – 39 dengan kategori buruk. Artinya sebanyak 72,4% karyawan Daima Hotel Padang menilai kepuasan kerja buruk.

Hasil analisis data variabel penelitian tentang fasilitas kerja yang dilihat dari semua indikator dikategorikan sangat baik. Handoko (2007:193), "Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka." Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja yang ada di Daima Hotel Padang sebagian besar karyawan mengkategorikan buruk.

Turnover Intention

Berdasarkan hasil penilaian dari 58 orang sampel, maka variabel *turnover intention* dapat dikelompokkan sebagai berikut: sebanyak (5,2%) menunjukkan kategori sangat baik, (56,9%) menunjukkan kategori baik, (32,7%) menunjukkan kategori cukup, (5,2%) menunjukkan kategori buruk, (0%) menunjukkan kategori sangat buruk. Berdasarkan perhitungan statistik variabel *turnover intention* terlihat persentase sebesar 56,9% berada pada rentang skor 30- 35 dengan kategori baik.

Menurut (Zeffane dalam Putriani, 2014 :30) *turnover intention* adalah kecenderungan atau niat karyawan untuk berhenti bekerja dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri. Dari uraian tersebut disimpulkan bahwa *turnover intention* yang ada di Daima Hotel Padang sebagian besar karyawan mengkategorikan baik.

Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan di Daima Hotel Padang

Dalam penelitian ini Koefisien determinasi diperoleh R square 0,444, artinya pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 44,4%. Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap *turnover intention* di Daima Hotel Padang dengan total pengaruh sebesar 0,559. Pengaruh positif ini bermakna semakin naiknya kepuasan kerja (X) karyawan maka akan berpengaruh pada peningkatan *turnover intention* tersebut dan hipotesis yang diterima pada penelitian ini adalah H_a , dan H_0 ditolak.

Kesimpulan Dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka penulis dapat menyimpulkan hal-hal sebagai berikut: (1) Kepuasan Kerja di Daima Hotel Padang dari indikator yang telah ditentukan secara keseluruhan termasuk kategori buruk dengan persentase 72,4%. Kepuasan kerja merupakan perasaan positif tentang pekerjaan seseorang yang dihasilkan dari evaluasi karakteristik pekerjaan tersebut. (2) *Turnover Intention* di Daima Hotel Padang dari indikator yang telah ditentukan secara keseluruhan termasuk kategori baik dengan persentase 56,9%. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja maka akan menurunkan tingkat *turnover intention* yaitu pikiran individu untuk keluar, mencari pekerjaan di tempat lain, serta keinginan meninggalkan organisasi. (3) Pengaruh kepuasan kerja terhadap *turnover intention* di Daima Hotel Padang yang dilakukan dengan bantuan SPSS versi 20.00 diketahui R square sebesar 0,444, nilai ini mengandung arti bahwa pengaruh kepuasan kerja (X) terhadap *turnover intention* (Y) adalah sebesar 44,4 % sedangkan sisa 55,6 % kinerja karyawan dipengaruhi oleh variabel lain.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat, maka ada beberapa hal yang disarankan kepada beberapa pihak sebagai berikut: (1) Untuk pihak manajemen Daima Hotel Padang lebih meningkatkan kegiatan supervisi di Daima Hotel Padang melalui aktifitas bimbingan, pengarahan, observasi, motivasi dan evaluasi pada stafnya dalam melaksanakan kegiatan atau tugas sehari-hari agar lebih meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Untuk pihak manajemen Daima Hotel Padang harus merencanakan strategi jika *turnover intention* karyawan menjadi *turnover*, karena dalam hasil penelitian ini didapat pengaruh yang cukup besar antara kepuasan kerja dan *turnover intention* yaitu sebesar 44,4%. Untuk pihak manajemen Daima Hotel Padang agar meningkatkan kepuasan kerja, maka perlu dilakukan upaya menaikkan gaji, memberikan perhatian lebih yang terfokus pada upaya merespon keinginan dan memahami perataan mereka terhadap pekerjaan yang mereka lakukan, sehingga mereka dapat memberikan kontribusi lebih optimal pada perusahaan. (2) Kepada peneliti lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut, disarankan agar dapat meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi *turnover intention* seperti disiplin, kompensasi, budaya organisasi, lingkungan kerja, motivasi kerja, kepemimpinan dan komunikasi.

Daftar Pustaka

Achmad, Sudiro. 2011. *Perencanaan Sumber Daya Manusia*. UB Press. Malang Indonesia.

Ardana, I Komangdkk. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2017 by author and Universitas Negeri Padang.

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cindi Ismi Januari, Hamidah Nayati Utami dan Ika Ruhana. (2015). Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Prestasi Kerja. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1-8. <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id> (diakses pada tanggal 25 Februari 2019)
- Emely, Bamy, Ira Meirina Chair, Abrian, Y. (2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Karyawan Di Hotel Pangeran Beach Padang. *E-Journal Home Economic and Tourism*, 15(2). <http://ejournal.unp.ac.id>. (diakses pada tanggal 25 Februari 2019)
- Feriferdian, Hijriyantomi Suyuthie. (2018). Destermisasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *Turnover Intention* Karyawan Hotel Berbintang Empat di Kota Padang. *E-Journal Sains Terapan Pariwisata*, Vol.3 No.3.
- Hidayahti, Y.N., 2016. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap Turnover Intention di PT. INDOACIDATAMA*. <http://eprints.ums.ac.id>. (diakses pada tanggal 21 Februari 2019)
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT RemajaRosdakarya.
- Rivai, Veithzal. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Saeed, Iqra., Waseem, Momina., Sikander, Sidra., Rizwan, Muhammad. 2014. The relationship of Turnover intention with job satisfaction, job performance, Leader member exchange, Emotional intelligence and organizational commitment. *International Journal of Learning & Development*, 2014, Vol. 4, No. 2.
- Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Trans Idea Publising: Jogjakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-undang Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003. Bandung: FOKUSMEDIA.
- Wibowo. 2013. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- e-ISSN: [2549-9823](http://dx.doi.org/10.24127/jpdk.v11i02) p-ISSN: [2085-4285](http://dx.doi.org/10.24127/jpdk.v11i02)

Widodo, Rohadi. 2010. Analisis Pengaruh Keamanan Kerja dan Komitmen Organisasional terhadap Turnover Intention serta Dampaknya pada Kinerja Karyawan Outsourcing. Tesis. Universitas Diponegoro. (diakses pada tanggal 21 Februari 2019)



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2017 by author and Universitas Negeri Padang.