



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN



Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Desain Penelitian

Desain Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Explanatory Research*, Menurut Gendro Wiyono (2011 :52), penelitian bersifat menerangkan ini dapat dilakukan apabila pengetahuan tentang masalahnya cukup, artinya sudah ada teori-teori tertentu dan sudah ada berbagai penelitian empiris yang menguji berbagai hipotesis tertentu dengan maksud membenarkan atau memperkuat hipotesis, menentukan sifat dari hubungan antara satu atau lebih gejala atau variable terikat dengan satu atau lebih variable bebas.

B. Obyek Penelitian

Obyek penelitian ini adalah PT Prudential life insurance. Sedangkan subyek penelitian ini adalah nasabah yang memiliki polis Prudential di kantor Prudynamic Central Park.

C. Pengukuran Variabel Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, variable-variabel yang akan penulis teliti terdiri dari :

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

a. Kualitas Layanan Agen (x1)

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Tabel 3.1

Kualitas Layanan Agen

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Layanan Agen (x1)	Keandalan (<i>Reliability</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan seorang agen menjelaskan produk yang ditawarkan 2. Ketepatan agen dalam melakukan <i>need-based selling</i> 3. Kemampuan berkomunikasi agen dengan nasabah 	Interval
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan agen dalam mengurus klaim nasabah 2. Kemampuan agen dalam mengurus dana investasi nasabah 3. Kecepatan agen dalam memberi informasi terbaru soal produk kepada nasabah 	Interval
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formalitas agen dalam berkomunikasi dengan nasabah 2. <i>Body language</i> agen saat bertemu nasabah 3. Kemampuan agen mendengarkan kebutuhan nasabah 	interval



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

	Empati (<i>Empathy</i>)	<ol style="list-style-type: none">1. Kemampuan seorang agen untuk memberikan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah2. Kemampuan seorang agen untuk memahami kebutuhan nasabah3. Kemampuan seorang agen memberi solusi atas masalah yang dihadapi nasabah	interval
	Benda Berwujud (<i>Tangibles</i>)	<ol style="list-style-type: none">1. Kerapian berpakaian agen saat bertemu nasabah2. Kelengkapan dokumen-dokumen yang disediakan agen untuk nasabah saat bertemu3. Kelengkapan alat berkomunikasi agen (handphone, tab, laptop, dsb)	interval



b. Kualitas Prduk (x2)

Tabel 3.2

Kualitas Produk

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Produk (x2)	Fitur (<i>Feature</i>)	1. Variasi produk yang tersedia 2. Perkembangan produk mengikuti perkembangan zaman.	interval
	Kualitas Kinerja (<i>Performance quality</i>)	1. Kesesuaian klaim uang pertanggungan dengan yang tertulis dalam kontrak polis	interval
	Kualitas kesesuaian (<i>Conformance quality</i>)	1. Kesesuaian premi dengan manfaat perlindungan yang didapat 2. Kesesuaian premi dengan porsi investasi yang didapat 3. Kesesuaian premi dengan pelayanan yang diterima	interval

b. Variabel Terikat (*dependent variable*)

Variable terikat adalah variable yang diamati dan diukur untuk menentukan pengaruh yang disebabkan oleh variable bebas. Dalam penelitian ini variable dependen yang digunakan adalah variabel loyalitas nasabah (Y).

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 3.3

Loyalitas Nasabah

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Loyalitas Konsumen (Y)	Melakukan pembelian berulang	1. Melakukan pembelian / upgrade polis ketika ada produk baru	interval
	Pembelian antar lini produk dan jasa	1. Melakukan pembelian seperti merchandise brand Prudential	interval
	Mereferensikan kepada orang lain	1. Mengajak keluarga, kerabat, dan teman untuk bergabung menjadi nasabah Prudential 2. Merekomendasikan secara positif kepada orang lain untuk menjadi nasabah Prudential	Interval
	Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing-pesaing	1. Tetap setia dengan Prudential walaupun ada tawaran dari perusahaan asuransi lain yang menawarkan produk sejenis.	interval

Dalam penelitian menggunakan alat ukur yaitu Skala Likert. Skala Likert (rumus skor rata-rata tertimbang), yaitu menjumlahkan seluruh perkalian antara nilai data dengan bobot, kemudian dibagi dengan jumlah total frekuensi. Rumus skor rata-rata tertimbang adalah sebagai berikut :

$$X = \frac{\sum fi \cdot wi}{n}$$

Keterangan :

- X = Skor rata-rata tertimbang
- fi = Frekuensi
- wi = bobot masing-masing pertanyaan
- n = total jumlah frekuensi

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Setelah nilai rata-rata diperoleh, maka selanjutnya penulis menggambarkan rentang skala untuk menentukan posisi responden dengan menggunakan nilai skor setiap variabel. Dengan peringkat jawaban tertinggi adalah 5 dan terkecil adalah 1, yang menggambarkan posisi dari yang paling negative sampai yang paling positif. Untuk itu perlu dihitung dengan rumus rentang skala sebagai berikut :

$$Rs = \frac{m - n}{b}$$

Keterangan :

- Rs = Rentang skala penelitian
- m = skor tertinggi pada skala
- n = skor terendah pada skala
- b = jumlah kelas atau kategori yang dibuat

Jadi karena skor terbesar adalah 5 dan skor terkecil adalah 1, jumlah kelas atau kategori ada 5, maka dapat ditentukan rentang skalanya berikut.

$$Rs = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Sehingga posisi keputusan menjadi sebagai berikut :

STS	TS	N	S	SS
1.00	1.80	2.60	3,40	4.20
				5.00

Keterangan :

- 1.00 – 1.80 = Sangat Tidak Setuju
- 1.81 – 2.60 = Tidak Setuju
- 2..61 – 3.40 = Netral
- 3.41 – 4.20 = Setuju
- 4.21 – 5.00 = Sangat Setuju

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



D. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner, dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis yang ditujukan kepada responden. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang paling efisien jika peneliti sudah mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan mengetahui persis apa yang bias diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner sangat cocok apabila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup maupun terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau via *e-mail*. Kuesioner diberikan kepada nasabah yang memiliki Polis Prudential di cabang Prudynamic Central Park. Jenis Kuesioner yang digunakan adalah pertanyaan tertutup, yaitu pertanyaan yang telah disusun sebelumnya dengan alternative jawaban yang sudah ditetapkan.

E. Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian menggunakan teknik model *non probability sampling*. Menurut Gendro Wiyono (2011 : 87), *non probability sampling* adalah suatu cara pengambilan sampel yang apabila besarnya peluang anggota populasi untuk terpilih sebagai sampel tidak diketahui. Oleh karena itu, kita tidak mungkin dapat menghitung besarnya error dalam estimasi terhadap karakteristik populasi. Dengan metode ini, belum tentu semua elemen populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Teknik yang digunakan menggunakan metode judgement sampling, dengan cara ini pengambilan sampel dilakukan berdasarkan pertimbangan yang sesuai dengan maksud penelitian, artinya sebelum sampel diambil, di tentukan dulu batasan-batasan sampel seperti apa yang akan di ambil. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dilakukan pembagian kuesioner kepuasan atas kualitas produk, kualitas layanan, dan loyalitas sebanyak 91 lembar yang dibagikan kepada nasabah yang memiliki polis Prudential di Prudynamic.

F. Teknik Analisis Data

1. Analisis Prosentase

Analisi prosentase digunakan untu mengetahui karakteristik dari responden yang terdiri dari kategori tertentu yang berasal dari profil responden dalam penelitian adalah jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan pendapatan. Analisis profil dilakukan dengan menghitung prosentase dengan rumus :

$$r_i = \frac{\sum fi}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

Fr_i = frekuensi relative ke- i setiap kategori

$\sum fi$ = jumlah kategori yang termasuk kategori i

n = total responden.

2. Uji Validitas

Uji Validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang / diganti karena dianggap tidak relevan.

Dalam penelitian ini akan digunakan rumus korelasi *Perason Product Moment* sebagai berikut :

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Keterangan :

X = skor pertanyaan

Y = skor total

r = koefisien korelasi

n = jumlah responden

Dimana kriteria variabel dikatakan valid apabila $r > 0,214$

3. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menetapkan apakah instrument yang dalam hal ini adalah kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama.

Perhitungan reliability dapat ditulis sebagai berikut dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = reliabilitas instrument

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah varians butir

k = banyaknya butir pertanyaan

σt^2 = varians total

Rumus varians total :

$$S^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n-1}$$

Keterangan :

S^2 = Varians

N = jumlah responden

x = nilai skor yang dipilih
dikatakan reliable jika >0.6

4. Pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen

a. Regresi Berganda



Analisis Regresi adalah suatu analisis yang digunakan untuk mengukur sejauh mana pengaruh satu atau beberapa variabel bebas terhadap variabel terikat, baik parsial maupun simultan. Variabel bebas disimbolkan X dan variabel terikat di simbolkan Y. analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Teknik analisis regresi berganda dapat dihitung dengan menggunakan rumus Danang Sunyoto (2012:137) :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan :

Y	= Variabel loyalitas konsumen
b_1, b_2	= Koefisien regresi
X_1	= Variabel kepuasan kualitas produk
X_2	= Variabel kepuasan kualitas layanan
e	= Standar error

b. Uji Keberartian Model (Uji F)

Uji statistik F menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat.

Uji F digunakan untuk melihat signifikansi model regresi, apakah model regresi penelitian layak digunakan. Dalam analisisnya menggunakan hipotesis statistik sebagai berikut :

$$H_0 : \beta_0 = \beta_1 = \beta_2 = 0$$

$$H_a : \text{minimal } \beta_i \neq 0$$

$$(i = 1, 2)$$

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai $\text{Sig} \leq 0,05$ atau $F \text{ hitung} \geq F \text{ table}$ maka tolak H_0 , yang berarti model regresi tersebut dapat digunakan untuk memprediksi Y.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- 2) Jika nilai Sig > 0,05 atau F hitung < F table maka tidak tolak Ho, yang berarti model regresi tersebut tidak dapat digunakan untuk memprediksi Y.

c. Uji Signifikan Koefisien (Uji t)

Uji t digunakan untuk menentukan apakah dua sample yang tidak berhubungan memiliki nilai rata-rata yang berbeda, dilakukan dengan cara membandingkan perbedaan antara dua nilai rata-rata dengan standar *error* dari perbedaan rata-rata dua sampel. Pengembalian keputusan menerima atau menolak hipotesis dalam penelitian didasarkan dalam penelitian didasarkan pada pertimbangan signifikansi koefisien dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria yang digunakan dalam menentukan suatu variabel independen signifikan atau tidak signifikan adalah sebagai berikut :

$$H_0 : \beta_i = 0$$

$$H_a : \beta_i > 0$$

$$(i = 1,2)$$

Dasar pengembalian keputusannya adalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai Sig $\leq \alpha$ atau t hitung > t tabel maka tolak Ho, yang berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai Sig > α atau t hitung < t tabel maka tidak tolak Ho, yang berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

d. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yaitu antara nol dan satu. Nilai R^2 yang



kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen amat terbatas. Sedangkan apabila nilai koefisien determinasi mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada dalam selang $0 \leq R^2 \leq 1$, dimana :

- 1) $R^2 = 0$, berarti tidak ada hubungan antara X dan Y atau model regresi yang terbentuk tidak tepat untuk meramalkan Y
- 2) $R^2 = 1$, berarti garis regresi yang terbentuk dapat meramalkan Y secara sempurna.

e. Uji Asumsi Klasik

Dalam penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik menurut Imam Ghozali (2006:95), meliputi pengujian asumsi berdasarkan uji normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi.

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki residual yang berdistribusi normal. Jika data berdistribusi normal, maka analisis parametric termasuk model regresi dapat digunakan. Uji asumsi klasik pada penelitian ini menggunakan **Kolmogorof – smirnov**.

Ho : residual data berdistribusi normal

Ha : residual data tidak berdistribusi normal

Dasar pengambilan keputusan :

Terima Ho bila probabilitas ≥ 0.05

Tolak Ho bila probabilitas < 0.05



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2) Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik Multikolonieritas, yaitu adanya hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi Multikolonieritas diantara variabel bebas. Adanya Multikolonieritas dapat dilihat dari nilai tolerance atau VIF (*Variance Inflation Factor*)

Syarat untuk bebas multikolinearitas adalah :

- (a) Nilai VIF disekitar angka 1 atau lebih rendah dari 10
- (b) Nilai tolerance mendekati 1

Dasar pengambilan keputusan :

- a) Jika nilai tolerance ≥ 0.10 atau VIF < 10 maka tidak terdapat multikolinearitas
- b) Jika nilai tolerance < 0.10 atau VIF ≥ 10 maka terdapat multikolinearitas

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heterokedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi, bertujuan untuk menguji apakah

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

dalam model model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika Varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji **Glesjer**.

Dasar pengambilan keputusan :

- a) Jika nilai signifikan dari parameter koefisien persamaan regresi $\geq \alpha$ (0.05) maka tidak terdapat heteroskedastisitas
- b) Jika nilai signifikan dari parameter koefisien persamaan regresi $< \alpha$ (0.05) maka terdapat heteroskedastisitas

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.