tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

BAB III

Metodologi Penelitian

Hak cipta miljek Penelitian

IBI KKG Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang

pelanggan restoran Pizza Hut Mall Of Indonesia, Kelapa Gading, Jakarta Utara.

Penelitian dilakukan terhadap 100 orang yang telah menjadi pelanggan dari restoran

Pizza Hut Mall Of Indonesia.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pengumpulan secara primer.

Pengumpulan data secara primer diperoleh melalui angket/kuesioner kepada pelanggan dari restoran Pizza Hut Mall Of Indonesia, Kelapa Gading, Jakarta Utara.

Variabel Penelitian

Variabel variabel penelitian yang akan diteliti terbagi atas 2 bagian, yaitu:

Variabel Dependent

Variabel Dependent (Variabel Terikat) adalah variabel yang dipengaruhi, akibat dari adanya variabel bebas. Dikatakan sebagai variabel terikat karena variabel terikat dipengaruhi oleh variabel independen (variabel bebas). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Loyalitas Pelanggan (Customer Loyalty). Variabel terikat dilambangkan dengan huruf (Y).

37

Variabel Independent

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut B Variabel Independen (Variabel Bebas) adalah variabel yang

mempengaruhi atau sebab perubahan timbulnya variabel terikat (dependen).

Dapat dikatakan variabel bebas karena dapat mempengaruhi variabel

lainnya. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kinerja Layanan (Service

Quality) dan Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction).

Tabel 3.1 Operasionalisiasi Variabel Kualitas Layanan

SISI	No								
nis da	1	Reliability	Karyawan Pizza Hut dapat diandalkan	Interval					
nIr		(Keandalan/kemampuan	dalam menangani setiap keluhan	THEOT VEH					
ifor		mewujudkan janji)	pelanggan.						
mat									
ika									
KW	2	Responsiveness							
X X		(ketanggapan dalam	Karyawan Pizza Hut merespon dengan	T . 1					
Informatika Kwik Kian Gie		memberikan pelayanan)	cepat terhadap permintaan pelanggan.	Interval					
e)	3	Assurance (keyakinan							
		atau kemampuan	Karyawan Pizza Hut yang telah kompeten	T . 1					
_		memberikan jaminan	dalam melayani kebutuhan pelanggan.	Interval					
1St		pelayanan)							
THE STATE OF									
Bisn	4	Empathy (memahami	Karyawan Pizza Hut memahami	T . 1					
S		keinginan konsumen)	kebutuhan yang diinginkan oleh	Interval					
dan			pelanggan.						
Б	5	Tangibles (tampilan	a.Karyawan Pizza Hut berpenampilan	Interval					
nfor		fisik pelayanan)	rapi, menarik dan sopan.						
em.				Intornal					
			b.Pizza Hut memiliki fasilitas fisik yang	Interval					
3			bersih, rapi dan menarik untuk dilihat.						
K			-						
Sumber : Kumpulan Teori									

▲Sumber : Kumpulan Teori

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



tanpa izin IBIKKG

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pelanggan

Skala

Interval

Interval

Interval

Interval

Interval

Interval

Interval

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun . Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah

No Dimensi Indikator 1 Kualitas Produk: Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: Performance (Mutu Kinerja) Varian rasa Pizza Hut yang lebih beragam dibanding merk Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang lainnya. Makanan dan minuman yang Durability (Daya Tahan) dibawa pulang (take away) rasanya tidak berubah. *Feature* (Fitur) Pilihan topping yang ditawarkan Pizza Hut beragam. Reliability (Keandalan) Rasa makanan dan minuman yang ditawarkan Pizza Hut selalu sama pada setiap outlet. Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie Conformance (Mutu Kualitas makanan Pizza Hut Kesesuaian) sesuai dengan standard yang ditentukan. Desain kemasan produk Pizza Design (Desain) Hut menarik. Harga produk Harga yang bersaing ketat dengan produk pesaing

39





Hak cipta milik IBI KKG (institut Bisnis dan informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

tanpa izin IBIKKG

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,

3 Karyawan Pizza Hut dapat Kualitas Layanan: diandalkan dalam menangani Reliability Interval setiap keluhan pelanggan. (Keandalan/kemampuan mewujudkan janji) Karyawan Pizza Hut merespon Responsiveness dengan cepat terhadap Interval (ketanggapan dalam permintaan pelanggan. memberikan pelayanan) Karyawan Pizza Hut yang telah kompeten dalam melayani Assurance (keyakinan atau Interval kebutuhan pelanggan. kemampuan memberikan jaminan pelayanan) Karyawan Pizza Hut Empathy (memahami memahami kebutuhan yang Interval keinginan konsumen) diinginkan oleh pelanggan. a.Karyawan Pizza Hut Tangibles (tampilan fisik pelayanan) berpenampilan rapi, menarik Interval dan sopan. b.Pizza Hut memiliki fasilitas fisik yang bersih, rapi dan menarik untuk dilihat.





Faktor Emosional: 4 Rasa bangga membeli produk Self Express Value

Brand Image

Brand Image

Kemudahan untuk mendapatkan produk

Sumber : Kumpulan Teori

Tabel 3.3 Open

Tabel 3.3 Open Self Express Value Interval Pizza Hut sebagai simbol gaya hidup bagi anak muda. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Pizza Hut telah dikenal oleh masyarakat luas dan telah Interval memiliki brand image yang baik di benak masyarakat. Dalam proses pembelian, Interval mendapatkan produk / jasa pembeli tidak perlu menunggu pesanan secara lama.

Tabel 3.3 Operasionalisasi Variabel Loyalitas Pelanggan

7	No	Dimensi	Indikator	Skala
in die) INSTI	1	Melakukan pembelian ulang secara teratur	Melakukan pembelian secara berulang produk Pizza Hut karena merasa sesuai dengan selera.	Interval
cut BISNI	2	Pembelian antar lini produk dan jasa	Ingin selalu mengunjungi outlet Pizza Hut cabang baru	
SQ				Interval
	3	Menunjukkan kekebalan	Tetap membeli Pizza Hut	
		terhadap tarikan pesaing	walaupun ada pizza lain yang	
011			harganya lebih murah bila	
nai			dibandingkan dengan Pizza	Interval
			Hut.	
7	4	Mereferensikan kepada	Merekomendasikan secara	
N X		orang lain	positif produk Pizza Hut	Interval
lan	•		41	

. 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

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG

tanpa izin IBIKKG.



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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

	kepada orang lain.	

Sumber : Kumpulan Teori

Teknik Pengumpulan Data

| Teknik | Tek Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam proses penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data yang diperlukan disini adalah teknik pengumpulan data mana yang paling tepat, sehingga benar-benar didapat data yang valid dan reliable.

dan Info Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

Angket / Kuesioner

Angket adal

Angket adal

Angket adal Angket adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk menggali data sesuai dengan permasalahan penelitian. Angket / Kuesioner merupakan alat teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu pasti variabel yang akan diukur. Penggunaan angket merupakan hal ayang paling pokok untuk pengumpulan data di lapangan. Hasil kuesioner inilah yang akan diangkakan (kuantifikasi), disusun tabel-tabel dan dianalisa secara statistik untuk menarik kesimpulan penelitian. Pihak yang akan diberikan kuesioner adalah konsumen dari restoran Pizza Hut Mall Of Indonesia, Kelapa Gading, 🛂 Jakarta Utara.

Pedoman kuesioner yang disusun, yaitu:

- Kinerja Layanan
- Kepuasan Pelanggan
- Loyalitas Pelanggan

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Penentuan populasi

Populasi yang penulis pilih dalam penelitian ini adalah pengunjung restoran Pizza Hut Mall Of Indonesia, Kelapa Gading, Jakarta Utara atau orang yang pernah membeli Pizza Hut di cabang Pizza Hut Mall Of Indonesia, Kelapa Gading, Jakarta Utara sebanyak 100 orang.

KKG (Institut Bisnis dan Informatika Sampel

Sampel adalah wakil dari populasi yang diteliti. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah judgement sampling, yaitu pengambilan sampel yang didasarkan pada kriteria yang ditentukan penulis. Karenanya, dalam penelitian ini kriteria yang ditetapkan adalah kuesioner yang dibagikan kepada 100 orang yang pernah mengkonsumsi produk dari Pizza Hut Mall Of Indonesia, Jakarta Utara.

F. Teknik pengukuran data

Dalam penelitian ini, pengukuran data dilakukan dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Sewaktu menanggapi pertanyaan dalam skala Likert, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

pilihan yang tersedia. Biasanya disediakan lima pilihan skala dengan format seperti:

Tabel 3.4 Skala Likert

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informat Dalam mengukur skala Likert, diperlukan rentang skala. Rentang skala berguna untuk menentukan posisi responden dengan menggunakan nilai skor setiap variabel. Adapun rumus rentang skala adalah sebagai berikut:

$$\mathbf{R} S = \frac{m-n}{b}$$

= rentang skala penilaian

m = skor tertinggi pada skala

skor terendah pada skala

jumlah kelas atau kategori yang dibuat

Skala Likert dimulai dari peringkat paling terkecil yaitu 1 yang memiliki arti sangat tidak setuju, dan peringkat terbesar yaitu 5 yang berarti sangat setuju. Untuk menentukan rentang skala, rumusnya adalah sebagai berikut:



 $RS = \frac{5-1}{5} = 0.8$

Gambar rentang skala:

1. Dilaran a Penc		(C) Hak cipta			5	3,3							
g mengutip	Hak Cipta	milik IBI					Ga	mbar renta	ng ska	la:			I
seba va iint		KKG		STS		TS		N			S		SS
gian atau s	ndungi Un	(Institut I											
tulis ini kan ner	Dilindungi Undang-Undang Kete	is dan Informati	,00 gan:			1,80	2	2,60	3	,40		4,20	5,00
tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: Jelitian penulisan karya ilmiah penyusunan lanon		ka Kwik Kian				Tabo	el 3.5	Rentang S	Skala				
antum Ilisan		ian Gie				Rentang		Ar	ti				
ıkan d		ie)				1,00 – 1,80	San	gat Tidak	Setuju	(STS)			
an me ilmiah		_				1,81 – 2,60		Tidak Set	uju (TS	S)			
nyebut		nstitut				2,61 – 3,40		Netra	l (N)				
kan su						3,41 – 4,20		Setuji	u (S)				
mber:		Bisnis				4,21 – 5,00		Sangat Se	tuju (S	S)			
7							•						

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan,

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG

penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

tanpa izin IBIKKG.

Tabel 3.5 Rentang Skala

Rentang	Arti
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju (STS)
1,81 – 2,60	Tidak Setuju (TS)
2,61 – 3,40	Netral (N)
3,41 – 4,20	Setuju (S)
4,21 – 5,00	Sangat Setuju (SS)

Institut Bisnis dan

G. Uji Instrumen

nauji Validitas Kwik Kian Gie

Menurut Husein Umar (2008:54), uji validitas berguna untuk mengetahui apakah

ada pertanyaan pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan.

Dalam penelitian ini, rumus yang digunakan adalah korelasi Pearson Product

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang Moment. Adapun rumus korelasi Pearson Product Moment adalah sebagai berikut:

cipta

dan Isy Karatika Kwik Kian Gie) Y = koefisien korelasi

= hasil skor butir pada nomor butir ke 1

= jumlah skor total responden

= jumlah data pengamatan

= jumlah pengamatan variabel y

= jumlah pengamatan variabel x

= jumlah hasil kali variabel x dan y

Apabila koefisien korelasi (r) yang diperoleh \geq koefisien table r *product*

moment, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid/sah.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen (kuesioner) dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak untuk responden yang sama. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan

tersebut konsisten dari waktu ke waktu. Instrumen dinyatakan reliabel jika nilai

 \bigcirc Alpha ≥ 0.60 , apabila nilai Alpha < 0.60, maka instrumen tersebut dinyatakan Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gi tidak reliabel.

Adapun perhitungan reliabel dengan menggunakan rumus Cronbach's Alpha adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1}\right] \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2}\right]$$
 (Azwar, 2001 : 78)

Keterangan:

: Jumlah Instrumen pertanyaan

: Jumlah varians dari tiap instrumen

: Varians dari keseluruhan instrumen

וומא פוףים ביוויושטווען פוושמווען-פוושמוען. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: **Teknik Analisis Data**

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul Persentase dig cara perhitungannya $P = \frac{fi}{N} \times 10^{10}$ Dimana :

Persentase digunakan untuk menghitung data dari profil responden. Adapun cara perhitungannya adalah dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{fi}{N} \times 100\%$$

fi : Banyaknya responden yang menjawab satu jenis jawaban tertentu.

N : Jumlah total responden

Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana bertujuan mempelajari hubungan linier antara dua

syariabel. Dua variabel ini dibedakan menjadi variabel bebas (X) dan variable terikat $\mathbf{Y}_i = \mathbf{a} + \mathbf{b} \mathbf{X}_i$

$$Y_i = a + bX_i$$

a

Keterangan $X_i = V_i$ = Variabel dependen (nilai yang diprediksikan)

= Variabel independen

= Konstanta (nilai Y' apabila X = 0)

= Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

3 Uji Korelasi dan Determinasi (R) dan (R²)

Korelasi Sedent Korelasi Sederhana merupakan suatu teknik statistik yang dipergunakan untuk mengukur kekuatan hubungan 2 Variabel dan juga untuk dapat mengetahui bentuk hubungan antara 2 Variabel tersebut dengan hasil yang sifatnya kuantitatif. Kekuatan hubungan antara 2 variabel yang dimaksud disini adalah apakah hubungan tersebut ERAT, LEMAH, ataupun TIDAK ERAT sedangkan bentuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

hubungannya adalah apakah bentuk korelasinya Linear Positif ataupun Linear

Negatif.

Hak cipta

Rumus yang dipergunakan untuk menghitung Koefisien Korelasi Sederhana

adalah sebagai berikut :

Rumus ini disebut juga dengan Pearson Product Moment)

Rumus ini disebut juga dengan Pearson Productive
$$r = \frac{n\Sigma xy - (\Sigma x) (\Sigma y)}{\sqrt{\{n\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2\}} \{n\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2\}}$$

Dimana:

Banyaknya Pasangan data X dan Y

Tanyaknya Pasangan data X dan Y

= Banyaknya Pasangan data X dan Y

Σy = Total Jumlah dari Variabel Y

 $\sum_{i=1}^{\infty} x^2 = \text{Kuadrat dari Total Jumlah Variabel X}$

Ēy²= Kuadrat dari Total Jumlah Variabel Y

Σxy= Hasil Perkalian dari Total Jumlah Variabel X dan Variabel Y

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu Nilai R² berarti kemampuankemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi ariabel dependen.

Nilai koefisien determinasi berada dalam selang $0 \le R^2 \le 1$, dimana :

Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- (1) $R^2 = 0$, berarti variabel independen (X) tidak memiliki kemampuan untuk
- menjelaskan variasi variabel dependen (Y).
- (2) R² = 1, berarti variabel independen (X) secara sempurna mampu menjelaskan variasi variabel dependen (Y).

Uji ANOVA (Uji Kecocokan Model) / Uji F

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

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

$$\mathbf{Ho}: \mathbf{\beta}_1 = \mathbf{\beta}_2 = \mathbf{0}$$

Ha: Tidak semua $\beta_1 = \beta_2 = 0$

- Kriteria pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut : $(1) \ \ \text{Jika nilai sig} \leq 0,05 \ \ \text{atau F hitung} \geq \text{F tabel maka tolak Ho, yang berarti model}$
- regresi tersebut dapat digunakan untuk memprediksi Y.

 (2) Jika nilai sig > 0,05 atau F hitung < F tabel maka tidak tolak Ho, yang berarti model regresi tersebut tidak dapat digunakan untuk memprediksi Y

 55 Uji Signifikansi Koefisiensi (Uji t)

variabel bebas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengambilan keputusan untuk menerima atau menolak hipotesis didalam 50

cipta milik IBI KKG

penelitian didasarkan pada pertimbangan signifikansi koefisien dari setiap variabel

Andependen terhadap variabel dependen. Hipotesis statistik yang digunakan adalah sebagai berikut:

 $\mathbf{Ho}: \mathbf{\beta}_1 = \mathbf{\beta}_2 = \mathbf{0}$

Ha: $\beta_1 = \beta_2 \neq 0$

- Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut : $\Xi(1) \quad \text{Jika nilai Sig} \leq \alpha \text{ atau t hitung} \geq t \text{ tabel maka tolak Ho, yang berarti variabel}$ independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- Bisnis dan Informatik Jika nilai Sis $> \alpha$ atau t hitung < t tabel maka tidak tolak Ho, yang berarti variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

anabel in 6. The Normalitas

6. Wik Kian G Uji normalitas residual dilakukan untuk melihat apakah yang dihasilkan adalam model regresi berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki residual yang berdistribusi normal. Jika data berdistribusi normal, maka analisa parametrik termasuk model regresi dapat

digunakan. Uji normalitas ini menggunakan Kolmogorov-Smirnov.

Ho: residual data berdistribusi normal

Ha: residual data tidak berdistribusi normal

Dasar pengambilan keputusan:

1erima Ho jika probabilitas ≥ 0,05

Tolak Ho jika probabilitas ≤ 0,05



(C) 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.