



BAB III

METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang obyek penelitian, desain penelitian, variabel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik pengambilan sample, dan teknik analisis data .

A. Objek Penelitian

Objek Penelitiannya adalah J.CO Donuts and Coffee dengan subjeknya adalah pelanggan yang berada di Mall Kelapa Gading.

B. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian menurut Donald R. Cooper dan Pamela S. Schindler (2017:148) yaitu:

1. Tingkat Penyelesaian Pertanyaan Penelitian Tingkat Penyelesaian Pertanyaan Penelitian, Penelitian ini memiliki format penelitian yang diformalkan karena diawali dengan adanya batasan-batasan masalah kemudian menjawab pertanyaan-pertanyaan yang terkandung di dalamnya.

2. Metode Pengumpulan Data Metode Pengumpulan Data Penelitian ini menggunakan metode studi komunikasi, di mana pertanyaan diajukan kepada peserta studi melalui kuesioner dan tanggapan mereka dikumpulkan secara pribadi.

3. Kontrol penelitian terhadap variabel Pengendalian variabel dalam penelitian Penelitian ini menggunakan desain ex-post facto karena variabel yang diteliti tidak terpenuhi. Penelitian hanya dapat menggambarkan apa yang terjadi atau terjadi.



Hak cipta milik IBIKKG (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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



4. Tujuan Studi Tujuan Studi Penulis penelitian skripsi ini menggunakan desain deskriptif, eksplanatif untuk menggambarkan pertanyaan yang diajukan dalam penelitian, yang berusaha untuk menentukan apakah pelanggan setia J.CO Donuts and Coffee di Mall Kelapa loyalitas dipengaruhi oleh kualitas layanan dan pelanggan kepuasan.

5. Dimensi waktu Dimensi waktu Peneliti dianggap sebagai studi seleksi silang. Hal ini disebabkan karena peneliti hanya mewakili periode waktu tertentu. Dari Desember 2022 hingga Januari 2023, penelitian mendistribusikan dan mengumpulkan data kuesioner . ruang lingkup subjek sedang dipertimbangkan.

6. Ruang lingkup topik bahasan. Dengan menarik kesimpulan dari karakteristik sampel, studi statistik ini bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik populasi. Penelitian ini merupakan analisis statistik pelanggan pada J.CO Donuts and Coffee di Mall Kelapa Gading

7. Lingkungan penelitian Lingkungan penelitian Sesuai dengan ruang lingkup penelitian, penelitian ini merupakan penelitian lapangan karena kuesioner dibagikan langsung kepada pelanggan J.CO Donuts and Coffee yang berbelanja di Mall Kelapa Gading.

8. Kesadaran Persepsi Partisipan Data primer dari wawancara dan sumber lain digunakan dalam penelitian ini. Oleh karena itu, partisipan dalam penelitian ini merasakan adanya penyimpangan tetapi tidak ada hubungannya dengan peneliti.

C. Variabel Penelitian

Terdapat tiga variabel dalam penelitian ini, dengan satu variabel terikat dan dua variabel bebas. Kepuasan pelanggan adalah variabel dependen, yang dipengaruhi oleh variabel independen, dan kualitas produk dan kualitas layanan terbukti dipengaruhi atau menjadi variabel lain. Berikut item pernyataan dan indikator untuk masing-masing variabel:

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 IBKKG.

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



1. Variabel Kualitas Produk

Variabel kualitas produk dijabarkan dalam tabel 3.1 berikut :

Tabel 3. 1

Indikator Dan Item Pernyataan Kualitas Produk

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Produk	1. Bentuk	a. Produk J.CO Donuts and Coffee memiliki ukuran sesuai porsi saya	Interval
		b. Produk J.CO Donuts and Coffee memiliki bentuk yang sangat unik	
		c. Produk J.CO Donuts and Coffee berstruktur fisik yang sangat menarik	
	2. Fitur	a. Produk J.CO Donuts and Coffee selalu menawarkan rasa yang sangat menarik	Interval
		b. Produk J.CO Donuts and Coffee sangat mengunggah selera Pelanggan	
	3.Kualitas Kinerja	a. Produk J.CO Donuts and Coffee sudah dikenal dikalangan masyarakat.	Interval
		b. Produk J.CO Donuts and Coffee memiliki rasa yang berkualitas	
	4.kualitas kesesuaian	a. Produk J.CO Donuts and Coffee sesuai dengan keinginan saya.	Interval
		b. Produk J.CO Donuts and Coffee memiliki rasa yang sesuai dengan selera saya	
	5.Ketahanan	a. Produk yang di sajikan J.CO Donuts and Coffee aman dikonsumsi	Interval
		b. Produk J.CO Donuts and Coffee selalu disajikan dengan segar kepada pelanggan	
	6.Keandalan	a. Produk J.CO Donuts and Coffee rasa yang ditawarkan sangat konsisten	Interval
		b. Produk J.CO Donuts and Coffee memiliki beraneka rasa yang menarik perhatian pelanggan	

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



C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	7. Desain	a. Produk J.CO Donuts and Coffee yang disajikan memiliki tampilan yang menarik perhatian	Interval
		b. Produk J.CO Donuts and Coffee memiliki packaging yang menarik	

Sumber : Kotler And Keller (2018:8)

2. Variabel Kualitas Layanan

Tabel 3. 2

Indikator Dan Item Pernyataan Kulit as Layanan

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Layanan	1. Bukti Fisik	a. J.CO Donuts and Coffee memiliki tempat yang sangat nyaman	Interval
		b. Karyawan J.CO Donuts and Coffee selalu memberikan perhatian kepada pelanggan.	
		c. J.CO Donuts and Coffee menyediakan fasilitas wifi gratis tanpa batas.	
	2. Keandalan	a. Karyawan J.CO Donuts and Coffee selalu melayani sepenuh hati.	Interval
		b. Karyawan J.CO Donuts and Coffee memberikan pelayanan sesuai harapan pelanggan	
		c. Karyawan J.CO Donuts and Coffee selalu tepat waktu dalam melayani pelanggan	
	3. Daya Tanggap	a. Karyawan J.CO Donuts and Coffee cepat dalam menangani keluhan pelanggan	Interval
		b. Karyawan J.CO Donuts and Coffee selalu tanggap saat dibutuhkan	
	4. Jaminan	a. Karyawan selalu meyakinkan pelanggan dengan memastikan Produk J.CO Donuts and Coffee selalu baik	Interval
		b. Karyawan J.CO Donuts and Coffee memberikan pelayanan yang menyenangkan	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Kualitas Layanan

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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.



C Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)	5. Empati	a. Karyawan J.CO Donuts and Coffee selalu memberikan perhatian saat dibutuhkan	Interval
		b. Karyawan J.CO Donuts and Coffee memberikan pelayanan dengan sopan	

(Sumber: Kotler dan Keller (2017:96))

3. Variabel Kepuasan Pelanggan

Variabel kepuasan pelanggan dijabarkan dalam tabel 3.3 berikut :

Tabel 3. 3

I ndikator dan Item Pernyataan Kepuasan Pelanggan

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan Pelanggan	1. Harapan	a. Kualitas Produk J.CO Donuts and Coffee sesuai dengan harapan saya	Interval
		b. Produk J.CO Donuts and Coffee sesuai dengan yang saya inginkan	
	2. Kinerja	a. Saya akan membeli kembali J.CO Donuts and Coffee	Interval
		b. Saya akan merekomendasikan Produk J.CO Donuts and Coffee	
	3. Perbandingan	a. Saya akan merekomendasikan Produk J.CO Donuts and Coffee	Interval
		b. J.CO Donuts and Coffee memiliki konsep tempat yang sesuai dengan harapan saya	
	4. Pengalaman	a. J.CO Donuts and Coffee akan menjadi tempat favorit saya.	Interval
		b. Saya memperoleh pengalaman tentang Produk J.CO Donuts and Coffee dibanding dengan produk lain yang sejenis	
	5. Konfirmasi	a. Saya bersedia menunggu informasi Produk baru dari J.CO Donuts and Coffee.	Interval

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

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



		b. J.CO Donuts and Coffee akan menjadi tempat yang strategis sesuai dengan harapan saya.	
--	--	--	--

Sumber: Menurut Kotler dan Keller (2018:138)

D. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling atau yang disebut juga penarikan sample secara tidak acak. Menurut Cooper dan Schindler (2017:97), sampel adalah menguji bagian dari populasi target, yang harus dipilih secara hati-hati untuk menggambarkan populasi tersebut. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, bertujuan untuk mendapatkan sampel yang representatif yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Dengan ukuran sampel yang akan diteliti sebanyak 37 data. Populasi ini akan diambil 100 responden dengan teknik judgement sampling. Ukuran sample /acuan data.

E. Teknik Pengumpulan Data

Non-probability sampling digunakan dalam penelitian ini. Sugiyono menegaskan (2018:224) Ada banyak setting, sumber, dan metode pengumpulan data. Data dapat dikumpulkan dalam berbagai setting, antara lain setting alamiah, laboratorium dengan metode eksperimen, rumah dengan berbagai responden, seminar, diskusi, dan lokasi lainnya. Pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder tergantung dari mana data itu berasal. Melalui penyebaran kuisioner secara online melalui Google Docs dan kontak online secara bertahap dengan pelanggan, metode pengumpulan data menggunakan strategi komunikasi.

Peneliti menentukan nilai setiap tanggapan responden dengan menggunakan Skala Likert untuk menentukan skor tanggapan responden berdasarkan daftar pernyataan sekunder yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
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 IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



peneliti berikan. Sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap fenomena sosial dapat diatur dengan menggunakan skala Likert.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan untuk menggunakan uji deskriptif data, analisis regresi berganda dan uji t penelitian ini di uji penelitian ini menggunakan program IBM SPSS sebagai alat pengolah.

1. Analisa Deskriptif

Menurut Ghozali (2018:19), analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan suatu data yang dilihat rata-rata (mean), standar deviasi, maksimum, dan minimum.

2. Menentukan model persamaan regresi

Hubungan antara dua variabel atau lebih ditentukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Dimungkinkan untuk menentukan apakah suatu variabel penelitian dapat digunakan untuk memprediksi variabel lain dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Koefisien untuk masing-masing variabel independen merupakan hasil analisis regresi linier berganda. Menganalisis persamaan untuk memprediksi nilai variabel dependen menghasilkan koefisien. Terdapat keterkaitan antara dua variabel atau lebih dalam analisis regresi linier berganda. Kualitas Produk dan Kualitas Layanan adalah variabel independen dalam penelitian ini. Sedangkan kepuasan pelanggan merupakan variabel dependen.

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.



Persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y	=	Kepuasan Pelanggan
β_0	=	Konstanta
β_1 - β_2	=	Koefisien regresi masing-masing variabel
X_1	=	Kualitas Produk
X_2	=	Kualitas Layanan
e	=	error

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Dalam penelitian ini uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah residual model regresi berdistribusi normal atau tidak. Kumpulan data yang terdistribusi secara normal adalah tanda model regresi yang baik. Uji normalitas dengan Skewness dan Kurtosis yaitu bahwa akan diketahui grafik normalitas ke kanan atau ke kiri, terlalu datar atau mengumpul di tengah. Syarat data yang normal adalah nilai Z_{skew} dan $Z_{kurt} < + 1,96$ (signifikansi 0,05). Jadi data di atas dinyatakan tidak normal karena Z_{kurt} tidak memenuhi persyaratan, baik pada signifikansi 0,05 maupun signifikansi 0,01. Kelebihan dari uji Skewness dan Kurtosis adalah bahwa kita dapat mengetahui kemencengan data, di mana data yang normal akan menyerupai bentuk lonceng. Kemungkinan yang ada adalah menceng ke kiri, jika nilai Z_{skew} positif dan di atas 1,96; atau menceng ke kanan jika Z_{skew} bernilai negatif dan di bawah 1,96. Berdasarkan nilai Kurtosis maka dapat ditentukan bahwa data mempunyai nilai puncak yang terlalu tinggi jika Z_{kurt}

© Hak cipta milik IBI KKG (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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



bernilai positif dan di atas 1,96; jika nilai puncak tidak ada atau data relatif datar maka nilai Z_{kurt} adalah negatif dan di bawah 1,96. (Ghozali, 2018: 161-167). Pendekatan yang lebih andal,

Plot Probabilitas Normal, juga dapat digunakan untuk menentukan apakah data terdistribusi secara normal. Dengan mengidentifikasi dan mengamati sebaran data (titik-titik) pada grafik dengan sumbu diagonal, model regresi yang baik menggunakan data yang berdistribusi normal.

b. Uji Multikolonieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas dalam model regresi penelitian berkorelasi. Model regresi yang baik bebas dari gejala multikolinearitas dan tidak memiliki korelasi antar variabel independen. faktor varians inflasi) dan juga ukuran toleransi dengan menentukan variabilitas variabel yang dipilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai VIF kurang dari 10,00 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,10 digunakan untuk menunjukkan adanya gejala multikolinearitas (Ghozali, 2018; 107).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas terlihat untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varian antara residual pengamatan dalam model regresi. Ghozali menegaskan (2018:137), uji heteroskedastisitas memeriksa kesamaan atau perbedaan varian model regresi dan residual antar observasi. Homoskedastisitas adalah ketika varian residu antara dua pengamatan tetap sama, sedangkan heteroskedastisitas adalah ketika berbeda. Model regresi yang tidak memiliki heteroskedastisitas adalah model yang baik. Nilai signifikansi masing-masing variabel variabel bebas dapat digunakan untuk mengukur heteroskedastisitas. Homoskedastisitas adalah tidak adanya heteroskedastisitas pada variabel bebas jika tingkat signifikansinya lebih besar dari 0,05. Variabel bebas dikatakan heteroskedastisitas jika nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05.

1. Dilarang menyalin atau menjiplak 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 IBKKG.

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

Ha cipta milik IBI KKG (Dititu Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



Pengujian hipotesis, juga dikenal sebagai uji F dan t, akan dilakukan dalam urutan yang tercantum di bawah ini setelah asumsi klasik diuji.

4. Pengujian Keberartian Model (Uji Statistik F)

Untuk mengetahui apakah model regresi dapat digunakan atau tidak, digunakan uji statistik

berikut:

$H_0 = \beta_1 = \beta_2 = 0$ (Model regresi tidak layak digunakan).

$H_a =$ Paling sedikit ada satu $\beta_i \neq 0$ (Model regresi layak digunakan).

Kriteria pengambilan keputusan :

Jika $\text{Sig-F} < 0,05$ maka tolak H_0 , artinya adalah model regresi layak digunakan.

Jika $\text{Sig-F} \geq 0,05$ maka tidak tolak H_0 , artinya adalah model regresi tidak layak

digunakan. Jika uji F hasilnya adalah tolak H_0 maka pengujian selanjutnya akan dilakukan

pengujian uji t sebagai berikut.

5. Pengujian Koefisien Regresi (Uji Statistik t)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen

secara individual terhadap variabel dependen. Langkah-langkah yang dapat dilakukan

adalah sebagai berikut :

Menentukan hipotesis

$H_0 = \beta_i = 0$

$H_a = \beta_i > 0$

$I = 1, 2$

Menetapkan tingkat kesalahan (α) = 0,05

Pengambilan keputusan :

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.



Jika $\text{Sig-t} < 0,05$ maka tolak H_0 , artinya adalah variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan secara positif terhadap variabel dependen.

Jika $\text{Sig-t} \geq 0,05$ maka tidak tolak H_0 , artinya adalah variabel independen tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara positif terhadap variabel dependen.

6. Koefisien Determinasi (R^2)

Un koefisien determinasi (R^2) Belanja Daerah dan tingkat kemampuan model diukur dan dijelaskan dengan bantuan uji koefisien determinasi (R^2). Koefisien determinasi memiliki nilai antara $(0 < R^2 < 1)$. Nilai R^2 . Karena R^2 memiliki kelemahan terhadap besaran Pendapatan Asli Daerah dan Dana Alokasi Umum yang dimasukkan dalam model, nilai R^2 yang rendah menunjukkan bahwa kemampuan Pendapatan Asli Daerah dan Dana Alokasi Umum untuk menjelaskan variabel sangat terbatas. Dalam penelitian ini digunakan adjusted R^2 karena R^2 akan naik dengan setiap variabel baru, terlepas dari apakah berpengaruh signifikan terhadap Belanja Daerah. Kemampuan model dalam menjelaskan Pengeluaran Daerah meningkat ketika nilai adjusted R^2 mendekati satu yang di kutip dari (Ghozali, 2018: 286).

$R^2 = 0$, artinya variabel independen (X) tidak memiliki kemampuan untuk menjelaskan variabel dependen (Y).

$R^2 = 1$, artinya variabel independen (X) secara sepenuhnya memiliki kemampuan untuk menjelaskan variabel dependen (Y)

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.