

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA E-WALLET  
SHOPEEPAY MENGGUNAKAN FRAMEWORK PIECES PADA  
UINSAMART**

**SKRIPSI**



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

**Disusun Oleh:**

**KEVIN PRIANKA RAMADHANI  
H06219005**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL  
SURABAYA  
2024**

## PERNYATAAN KEASLIAN ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

NAMA : KEVIN PRIANKA RAMADHANI  
NIM : H06219005  
PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI  
ANGKATAN : 2019

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul: "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA E-WALLET SHOPEEPAY MENGGUNAKAN FRAMEWORK PIECES PADA UINSAMART". Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 1 Januari 2024.

Yang menyatakan,



Kevin Prianka Ramadhani

NIM: H06219005

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh:

NAMA : KEVIN PRIANKA RAMADHANI

NIM : H06219005

JUDUL : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA E-WALLET  
SHOPEEPAY MENGGUNAKAN FRAMEWORK PIECES PADA  
UINSAMART

UINSAMART

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, 1 Januari 2024

Dosen Pembimbing I



(Dr. Eng. Anang Kunaefi, M.Kom)

NIP. 197911132014031001

Dosen Pembimbing 2



(Andhy Permadi M.Kom)

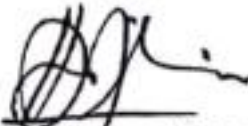
NIP. 198110142014031002

## PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Kevin Prianka Ramadhani telah dipresentasikan pada Sidang Skripsi di  
depan Dosen Penguji pada tanggal 5 Januari 2024.

### Menyetujui,

Penguji I



Dwi Rohiawati, M.T  
NIP. 197909272014032001

Penguji II



Dr. Ilham, S.Kom., M.Kom  
NIP. 198011082014031002

Penguji III



Dr. Eng. Anang Kunaefi, M. Kom  
NIP. 197911132014031001

Penguji IV



Andhy Dermadi M.Kom  
NIP. 198110142014031002

### Mengetahui,



Dekan Fakultas Sains dan Teknologi  
UIN Sunan Ampel Surabaya  
M. Supul Hamdani, M.Pd  
NIP. 196507312000031002



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**  
**PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Kevin Prianka Ramadhani  
NIM : H06219005  
Fakultas/Jurusan : Sains dan Teknologi  
E-mail address : kevinprianka@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi     Tesis     Desertasi     Lain-lain (.....)

yang berjudul :

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA E-WALLET SHOPEEPAY MENGGUNAKAN FRAMEWORK

PIECES PADA UINSAMART

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 27 Juni 2024

Penulis

( Kevin Prianka Ramadhani )  
*nama terang dan tanda tangan*

**ABSTRAK**  
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA E-WALLET**  
**SHOPEEPAY MENGGUNAKAN FRAMEWORK PIECES PADA**  
**UINSAMART**

**Oleh:**

**Kevin Prianka Ramadhani**

Transaksi non-tunai saat ini menjadi yang utama, menggantikan peran uang fisik dalam pembayaran. Banyak penyedia layanan uang elektronik telah mengadopsi smartphone sebagai alat utama untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka melalui aplikasi dompet digital atau E-Wallet. Penerapan pembayaran digital tidak hanya mengubah cara pelanggan bertransaksi, tetapi juga meningkatkan kepuasan mereka. Pengadopsian ini dirasa penting untuk dikaji, salah satunya menggunakan PIECES Framework yang dapat mengetahui bagaimana penggunaan pembayaran digital menggunakan e wallet berpengaruh pada kepuasan pelanggan dengan komponen Performance, Information, Control, Economics, Efficiency, Service. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif yang disajikan dalam bentuk angka dan analisis statistik. Untuk menganalisis instrumen kuisioner dilakukan dengan cara menguji validitas, dan realibilitas data. Lalu untuk menganalisa data dilakukan dengan melakukan uji korelasi dan tingkat kepuasan menggunakan perhitungan metode PIECES. Hasil pengujian validitas dan reliabilitas penelitian ini menunjukkan angka yang berkisar antara 0.6 hingga 0.7 dan mengartikan bahwa pengukuran yang dilakukan pada setiap variabel dalam kuesioner dapat dianggap valid dan reliabel. Hasil pengujian korelasi dan kepuasan pengguna memberikan nilai dengan kategori sedang untuk uji korelasi dan puas untuk perhitungan kepuasan pengguna dengan rerata nilai kepuasan 4.23.

**Kata Kunci:** kepuasan pengguna, e-wallet, ShopeePay, PIECES

**ABSTRACT**  
**ANALYSIS OF SHOPEEPAY E-WALLET USER SATISFACTION LEVEL**  
**USING FRAMEWORK PIECES ON UINSAMART**

**By:**

**Kevin Prianka Ramadhani**

Non-cash transactions are currently the main thing, replacing the role of physical money in payments. Many electronic money service providers have adopted smartphones as the main tool to improve the quality of their services through digital wallet applications or E-Wallets. The adoption of digital payments has not only changed the way customers transact, but has also increased their satisfaction. This adoption is considered important to study, one of which is using the PIECES Framework which can find out how the use of digital payments using e-wallets affects customer satisfaction with the components Performance, Information, Control, Economics, Efficiency, Service. This research was conducted using a quantitative approach presented in the form of numbers and statistical analysis. To analyze the questionnaire instrument, it is done by testing the validity and reliability of the data. Then, data analysis was carried out by conducting correlation tests and satisfaction levels using the PIECES calculation method. The results of testing the validity and reliability of this research show figures ranging from 0.6 to 0.7 and mean that the measurements made on each variable in the questionnaire can be considered valid and reliable. The results of correlation testing and user satisfaction provide a value in the medium category for the correlation test and satisfaction for calculating user satisfaction with an average satisfaction value of 4.23.

**Keyword:** user satisfaction, e-wallet, ShopeePay, PIECES

## DAFTAR ISI

|  |          |
|--|----------|
| .....  | i        |
| PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....          | i        |
| .....  | ii       |
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....             | ii       |
| .....  | iii      |
| PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....            | iii      |
| .....  | iv       |
| KATA PENGANTAR.....                            | v        |
| ABSTRAK.....                                   | vii      |
| ABSTRACT.....                                  | viii     |
| DAFTAR ISI.....                                | ix       |
| DAFTAR TABEL.....                              | xii      |
| DAFTAR GAMBAR.....                             | xiii     |
| BAB 1 PENDAHULUAN.....                         | 1        |
| <b>1.1 Latar Belakang.....</b>                 | <b>1</b> |
| <b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>                | <b>5</b> |
| <b>1.3 Batasan Penelitian.....</b>             | <b>5</b> |
| <b>1.4 Tujuan Penelitian.....</b>              | <b>6</b> |
| <b>1.5 Manfaat Penelitian.....</b>             | <b>6</b> |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA.....                     | 2        |
| <b>2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu.....</b> | <b>2</b> |
| <b>2.2. Dasar Teori.....</b>                   | <b>9</b> |
| 2.2.1 Analisis.....                            | 9        |
| 2.2.2 Aplikasi.....                            | 10       |



|                                       |   |           |
|---------------------------------------|---|-----------|
| 2.2.3                                 | Mobile Payment .....                                | 11        |
| 2.2.4                                 | Dompot Digital (E-Wallet).....                      | 12        |
| 2.2.5                                 | ShopeePay .....                                     | 13        |
| 2.2.6                                 | Kepuasan Pengguna .....                             | 14        |
| 2.2.7                                 | PIECES Framework .....                              | 15        |
| 2.2.8                                 | Populasi dan Sampel .....                           | 17        |
| 2.2.9                                 | Skala Pengukuran.....                               | 18        |
| 2.2.10                                | Uji Validitas Pearson .....                         | 18        |
| 2.2.11                                | Uji Reliabilitas Cronbach Clpha.....                | 20        |
| 2.2.12                                | Uji Korelasi Rumus Spearman .....                   | 22        |
| 2.2.13                                | Rumus Slovin.....                                   | 23        |
| <b>2.3.</b>                           | <b>Integrasi Keilmuan .....</b>                     | <b>24</b> |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b> |   | <b>27</b> |
| <b>3.1.</b>                           | <b>Desain Penelitian.....</b>                       | <b>27</b> |
| 3.1.1.                                | Studi Literatur.....                                | 27        |
| 3.1.2.                                | Model Hipotesis.....                                | 28        |
| 3.1.3.                                | Populasi dan Sampel.....                            | 28        |
| 3.1.4.                                | Penyusunan dan Pembuatan Kuesioner .....            | 29        |
| 3.1.5.                                | Pengumpulan dan Pengolahan Data .....               | 32        |
| 3.1.6.                                | Uji Instrumen Kuesioner.....                        | 32        |
| 3.1.7.                                | Analisis Data.....                                  | 32        |
| 3.1.8.                                | Interpretasi Hasil Analisis Data .....              | 34        |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>         |   | <b>35</b> |
| <b>4.1</b>                            | <b>Objek Penelitian.....</b>                        | <b>35</b> |
| <b>4.2</b>                            | <b>Sebaran Kuesioner .....</b>                      | <b>36</b> |
| <b>4.3</b>                            | <b>Demografi Responden Berdasarkan Gender .....</b> | <b>39</b> |

|                             |   |           |
|-----------------------------|---|-----------|
| <b>4.4</b>                  | <b>Demografi Responden Berdasarkan Seluruh Fakultas .....</b>   | <b>39</b> |
| <b>4.5</b>                  | <b>Demografi Responden Berdasarkan Fakultas Saintek .....</b>   | <b>40</b> |
| <b>4.6</b>                  | <b>Demografi Responden Berdasarkan Fakultas Fahum .....</b>     | <b>41</b> |
| <b>4.7</b>                  | <b>Demografi Responden Berdasarkan Fakultas Fisip .....</b>     | <b>42</b> |
| <b>4.8</b>                  | <b>Demografi Responden Berdasarkan Fakultas Psikologi .....</b> | <b>42</b> |
| <b>4.9</b>                  | <b>Pengujian Data Kuesioner .....</b>                           | <b>43</b> |
| 4.9.1.                      | Uji Validitas Pearson .....                                     | 43        |
| 4.9.2.                      | Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha .....                         | 44        |
| <b>4.10</b>                 | <b>Analisis Data Kuesioner .....</b>                            | <b>44</b> |
| 4.10.1.                     | Uji Korelasi Spearman .....                                     | 45        |
| 4.10.2.                     | Perhitungan Kepuasan Metode PIECES .....                        | 46        |
| <b>4.11</b>                 | <b>Interpretasi Hasil Analisis Data .....</b>                   | <b>49</b> |
| 4.11.1.                     | Variabel Performance Terhadap Kepuasan Pengguna .....           | 50        |
| 4.11.2.                     | Variabel Information Terhadap Kepuasan Pengguna .....           | 50        |
| 4.11.3.                     | Variabel Economy Terhadap Kepuasan Pengguna .....               | 51        |
| 4.11.4.                     | Variabel Control Terhadap Kepuasan Pengguna .....               | 51        |
| 4.11.5.                     | Variabel Efficiency Terhadap Kepuasan Pengguna .....            | 52        |
| 4.11.6.                     | Variabel Service Terhadap Kepuasan Pengguna .....               | 52        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>  |   | <b>55</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> |   | <b>56</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>       |   | <b>61</b> |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....                               | 2  |
| Tabel 2.2. Tingkat Kepuasan .....                                  | 17 |
| Tabel 3.1. Indikator Kuesioner.....                                | 29 |
| Tabel 3.2 Tingkat Korelasi.....                                    | 33 |
| Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....                                 | 43 |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....                              | 44 |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Korelasi.....                                  | 45 |
| Tabel 4.4 Perhitungan Kepuasan Variabel Performace .....           | 46 |
| Tabel 4.5 Perhitungan Kepuasan Variabel Information and Data ..... | 47 |
| Tabel 4.6 Perhitungan Kepuasan Variabel Economics .....            | 47 |
| Tabel 4.7 Perhitungan Kepuasan Variabel Control and Security ..... | 47 |
| Tabel 4.8 Perhitungan Kepuasan Variabel Efficency .....            | 48 |
| Tabel 4.9 Perhitungan Kepuasan Variabel Service.....               | 48 |
| Tabel 5.0 Hasil Perhitungan Kepuasan Seluruh Variabel PIECES.....  | 49 |

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 3.1 Alur Penelitian.....                                     | 27 |
| Gambar 3.2 Model Hipotesis .....                                    | 28 |
| Gambar 4.1 Tampilan ShopeePay.....                                  | 36 |
| Gambar 4.2 Penyebaran Kuesioner Penelitian.....                     | 37 |
| Gambar 4.3 Tampilan Kuesioner Penelitian .....                      | 38 |
| Gambar 4.4 Demografi Responden Berdasarkan Gender .....             | 39 |
| Gambar 4.5 Demografi Responden Berdasarkan Seluruh Fakultas.....    | 40 |
| Gambar 4.6 Demografi Responden Berdasarkan Fakultas Saintek .....   | 41 |
| Gambar 4.7 Demografi Responden Berdasarkan Fakultas Fahum .....     | 42 |
| Gambar 4.8 Demografi Responden Berdasarkan Fakultas Fisip .....     | 42 |
| Gambar 4.9 Demografi Responden Berdasarkan Fakultas Psikologi ..... | 43 |

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR LAMPIRAN

**Lampiran 1:** Tabel r *Product Moment* ..... 61



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, N. M. B., & Jaya, J. N. U. (2022). Penerapan Metode PIECES Framework Pada Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Layanan Aplikasi Myindihome. *Jurnal Sistem Komputer dan Informatika (JSON)*, 3(3), 325. <https://doi.org/10.30865/json.v3i3.3964>
- Bettray, J., Suessmair, A., & Dorn, T. (2017). Perceived Price Fairness in Pay-What-You-Want: A Multi-Country Study. *American Journal of Industrial and Business Management*, 7(5), Article 5. <https://doi.org/10.4236/ajibm.2017.75051>
- Ibrahim, M., Ghanem, F., Al-Salameen, A., & Al-Fawwaz, A. (2019). The Estimation of Soil Organic Matter Variation in Arid and Semi-Arid Lands Using Remote Sensing Data. *International Journal of Geosciences*, 10(5), Article 5. <https://doi.org/10.4236/ijg.2019.105033>
- Junadi & Sfenrianto. (2015). A Model of Factors Influencing Consumer's Intention To Use E-payment System in Indonesia. *Procedia Computer Science*, 59, 214–220. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2015.07.557>
- Kline, R. B. (1999). Book Review: Psychometric theory (3rd ed.). *Journal of Psychoeducational Assessment*, 17(3), 275–280. <https://doi.org/10.1177/073428299901700307>
- Komala, R., Hati, R. P., & Mulyati, S. (2021). *ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL ATAS PERSEDIAAN BARANG DAGANG (Studi Kasus Alfamart Bengkong Indah Batam)*. 15.
- Kyriazos, T. A., Stalikas, A., Prassa, K., Yotsidi, V., Galanakis, M., & Pezirkianidis, C. (2018). Validation of the Flourishing Scale (FS), Greek

Version and Evaluation of Two Well-Being Models. *Psychology*, 9(7), Article 7. <https://doi.org/10.4236/psych.2018.97105>

Latief, F., & Nur, Y. (2019). TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) TERHADAP MINAT KONSUMEN SISTEM PEMBAYARAN GOPAY PADA LAYANAN GOJEK. *Bongaya Journal for Research in Management (BJRM)*, 2(2), 1–11. <https://doi.org/10.37888/bjrm.v2i2.201>

Maulinda, D. G. (n.d.). *Analisis Trust dalam Penggunaan E-Money sebagai Teknologi Konsumsi: Studi Mengenai Pengguna E-Money Kelas Menengah-Atas dan Menengah-Bawah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia*.

Megadewandanu, S., Suyoto, & Pranowo. (2016). Exploring mobile wallet adoption in Indonesia using UTAUT2: An approach from consumer perspective. *2016 2nd International Conference on Science and Technology-Computer (ICST)*, 11–16. <https://doi.org/10.1109/ICSTC.2016.7877340>

Melinda, P., Jaya, J. N. U., & Hermawansyah, A. (2022). Evaluasi Kinerja Sistem Informasi Aplikasi Shopee Menggunakan Metode PIECES Framework. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(2), 436. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i2.4049>

Mulyani, S. (n.d.). *ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM LAYANAN KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL OGAN ILIR PADA KECAMATAN PEMULUTAN MENGGUNAKAN METODE PIECES FRAMEWORK*.

- Mwiya, B., Bwalya, J., Siachinji, B., Sikombe, S., Chanda, H., & Chawala, M. (2017). Higher Education Quality and Student Satisfaction Nexus: Evidence from Zambia. *Creative Education*, 8(7), Article 7. <https://doi.org/10.4236/ce.2017.87076>
- Noor, A. (2022). Analisa Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia Menggunakan Metode PIECES Framework. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 658–665. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.1937>
- Nulhakim, L., Azizah, N., & Ajija, M. T. (2018). *Sistem Informasi Monitoring Inventory Dengan Analisa PIECES Pada PT Care Spundbond*. <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:169477343>
- Nurbojatmiko, N., Taufiqiya, N. I. R., Aziz, D. A., Shiddiq, M. I., & Musri, M. (2019). PENILAIAN LAYANAN INFRASTRUKTUR SELULER BERBASIS PENGGUNA MENGGUNAKAN FRAMEWORK PIECES (STUDI KASUS: PT. XL AXIATA TBK DI WILAYAH BOJONG SARI, KOTA DEPOK). *Sebatik*, 23(1), 165–171. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v23i1.463>
- Oleh, D. (n.d.). *ANALISIS PENGARUH LAYOUT TERHADAP KEPUASAN DAN MINAT MEMBELI LANGSUNG KE STASIUN TUGU YOGYAKARTA*. PDDikti—Pangkalan Data Pendidikan Tinggi. (n.d.). Retrieved January 10, 2024, from [https://pddikti.kemdikbud.go.id/data\\_pt/RTQxRkQ0QjgtQkQ2NC00RTRGLTg0QzQtQzhBQzAzQzc1RjI4](https://pddikti.kemdikbud.go.id/data_pt/RTQxRkQ0QjgtQkQ2NC00RTRGLTg0QzQtQzhBQzAzQzc1RjI4)



- Pujana, G., Pradnyana, I. M. A., & Artha, I. K. R. (2023). *ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA E- RAPOR MENGGUNAKAN METODE END- USER COMPUTING SATISFACTION (EUCS) DI SMP NEGERI 1 SUKASADA*. 12.
- Putri, A. S., Jaya, J. N. U., & Akbar, H. A. (2022). Analisis Kepuasan Pelayanan Go-Food dengan Menggunakan PIECES Framework pada Mahasiswa/i STMIK BI. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9(3), 556. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i3.4109>
- Putri, N. K. A., & Indriyanti, A. D. (2021). *Penerapan PIECES Framework sebagai Evaluasi Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIKADU) pada Universitas Negeri Surabaya*. 02(02).
- Ramadhani, S. (2018). PIECES Framework untuk Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna dan Kepentingan Sistem Informasi. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*, 4(2). <https://doi.org/10.26905/jtmi.v4i2.2101>
- Sadiq &nbsp; (2018). Determinant Power of “Public Service Motivation” for “Job Satisfaction” and “Customer Service Orientation”: In Case of People’s Republic of China. *Open Journal of Social Sciences*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.4236/jss.2018.61003>
- Satriya, O. A. (2015). *JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA 2015*.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.

Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making Sense of Cronbach's Alpha.  
*International Journal of Medical Education*, 2, 53–55.  
<https://doi.org/10.5116/ijme.4dfb.8dfd>



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A