

## Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Air Manado

Fiorentina Tandayu  
William A. Areros  
Sofia A.P Sambul

Program Studi Administrasi Bisnis  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi  
[Tandayufio09@gmail.com](mailto:Tandayufio09@gmail.com)

---

**Abstract.** *This study aims to determine the effect of leadership style and motivation on employee performance of PT Air Manado. In this study using a quantitative approach, with a sample of 73 respondents. Sampling technique In this study, the researcher used the Slovin formula. Data collection in this study was carried out using a questionnaire. The analytical technique used in this research is SEM Partial Least Square (PLS). Data that has met the requirements for analysis is processed using the SmartPLS3 program. From the results of statistical tests, it was found that leadership style has no effect on employee performance. And Motivation Affects Employee Performance. Thus, it shows that motivation is an important variable in improving employee performance. Taking into account the results of this study, motivation has a significant effect on increasing employee performance.*

**Keywords :** *Leadership style, work motivation, and employee performance*

---

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Gaya kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja karyawan PT Air Manado. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan sampel sebanyak 73 responden. Teknik pengambilan sampel Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Rumus slovin. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian menggunakan SEM PartialLeastSquare (PLS). Data yang telah memenuhi syarat untuk dianalisis, diolah dengan menggunakan bantuan program SmartPLS3. Dari hasil pengujian secara statistik, ditemukan bahwa Gaya kepemimpinan Tidak berpengaruh terhadap Kinerja karyawan. Dan Motivasi Berpengaruh terhadap kinerja karyawan, Dengan demikian, menunjukkan bahwa Motivasi merupakan Variabel yang penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, Dengan mempertimbangkan Hasil penelitian ini Motivasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan Kinerja karyawan.

**Kata Kunci :** Gaya kepemimpinan, Motivasi Kerja, dan kinerja karyawan

---

### Pendahuluan

Setiap manusia memerlukan air bersih sebagai kebutuhan yang penting dalam kehidupan sehari-hari. Di Indonesia, suplai air dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Perusahaan air minum dapat memberikan kontribusi yang sangat penting untuk membantu penyediaan air minum yang aman bagi masyarakat di seluruh dunia.

Perusahaan-perusahaan air minum di Indonesia tengah berjuang mengatasi kehilangan air yang diakibatkan kebocoran dan kurangnya perawatan. Tidak tersedia dana yang memadai untuk memperbaiki dan mengembangkan jaringan pipa. Hanya dua puluh per sen rumah tangga yang tersambung ke jaringan pipa pelayanan dan air bersih layak minum sulit diperoleh. Air permukaan seringkali sudah tercemar dan menimbulkan penyakit. Banyak orang tidak punya pilihan selain membeli air kemasan, yang mahal dan bagi sebagian

orang biasa menghabiskan lebih dari 10% penghasilannya.

PT Air Manado sebagai Perusahaan Daerah Air Minum dengan pemberlakuan Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 yang adalah pengganti Undang-undang No. 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas yang disahkan dan diundangkan pada tanggal 16 Agustus 2007 serta mulai berlaku pada tanggal diundangkan. Sebagai perusahaan daerah yang memiliki hak monopoli atas air untuk dimanfaatkan bagi kepentingan umum, perseroan terbatas (PT) Air Manado ada bukan hanya sebagai upaya memperbaiki sistem pengelolaan perusahaan daerah akibat buruknya kinerja PDAM Manado tetapi menciptakan manfaat yang sebesar-besarnya bagi stakeholder.

Perubahan PT Air Manado berawal dari memburuknya kinerja dan pelayanan PDAM Manado sebagai perusahaan daerah milik pemerintah

Kota Manado dalam menyediakan air bersih, baik secara kuantitas maupun kualitas kepada masyarakat dari tahun ke tahun.

Dengan struktur yang telah dibentuk serta dipercayakannya sejumlah Karyawan untuk menjalankan organisasi PT. Air Manado membawa suatu harapan pada perubahan pola pelayanan ke arah yang lebih baik yang dengan dibuktikan oleh kinerja yang baik pula. Terselesaikannya tujuan organisasi yang ditetapkan sangat ditentukan oleh faktor manusia dan sistem yang ada. Karyawan yang dimiliki oleh PT. Air Manado sebagaimana dalam struktur organisasi yang ada diharapkan dapat menjadi media yang tepat dalam menata dan mengorganisir kerja serta orang guna menghasilkan kinerja yang maksimal dalam pelayanan kepada masyarakat atau penduduk kota Manado melalui pemenuhan kebutuhan air bersih.

Peran PT. Air Manado sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam menunjang otonomi yang nyata dan bertanggung jawab belum dapat diwujudkan secara optimal, karena berbagai kendala, seperti kinerja pelayanan, seperti masalah keuangan, rentang pengambilan kebijakan yang terlalu panjang. Untuk itu perlu diperlukan perwujudan dari berbagai upaya yang selama ini telah dilakukan, baik yang menyangkut perbaikan manajemen, organisasi maupun sumber daya. Upaya tersebut dilakukan berdasarkan orientasi strategis dengan memperhatikan kedudukan PT Air Manado dalam menghadapi berbagai perubahan lingkungan usaha yang begitu pesat seperti saat ini.

Keberadaan pelayanan PT. Air Manado yang masih diliputi dengan berbagai permasalahan seperti banyaknya saluran air yang rusak, kualitas air yang kurang baik, banyaknya pelanggan yang tidak mendapatkan air dengan debit air yang banyak, dan juga keluhan banyaknya sambungan liar. Demikian pula halnya dengan sebagian besar daerah pinggiran kota Manado lebih khususnya di daerah pegunungan yang tidak dijangkau dengan pelayanan air bersih Dan untuk itu peneliti ingin berfokus untuk meneliti kinerja karyawan PT. Air Manado.

Dari uraian masalah dan latar belakang tersebut, serta hasil pengamatan peneliti dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan dan motivasi kerja sangat diperlukan untuk mendorong kinerja karyawan lebih baik lagi. Hal tersebut memberikan konsekuensi bagi karyawan untuk memperbaiki serta meningkatkan motivasi kerjanya agar kinerja yang dihasilkan juga baik, serta bagi pimpinan agar menggunakan gaya kepemimpinan yang dinamis serta tepat supaya dapat meningkatkan kinerja karyawannya.

## Kajian Pustaka

### Gaya kepemimpinan

Goleman (2006) mendefinisikan gaya kepemimpinan sebagai suatu norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain seperti yang ia lihat. Pernyataan yang sama dikatakan oleh Thoha (2013) bahwa gaya kepemimpinan merupakan norma perilaku yang digunakan oleh seseorang pada saat orang tersebut mencoba mempengaruhi perilaku orang lain seperti yang ia lihat.

Gaya kepemimpinan otoriter/authoritarian adalah gaya kepemimpinan yang memusatkan segala keputusan dan kebijakan yang diambil dari dirinya sendiri secara penuh. Segala pembagian tugas dan tanggung jawab dipegang oleh si pemimpin yang otoriter tersebut, sedangkan para bawahan hanya melaksanakan tugas yang telah diberikan (Rohmat, 2013)

Gaya kepemimpinan demokratis adalah gaya pemimpin yang memberikan wewenang secara luas kepada bawahan. Setiap ada permasalahan selalu mengikutsertakan bawahan sebagai suatu tim yang utuh. Dalam gaya kepemimpinan demokratis pemimpin memberikan banyak informasi tentang tugas serta tanggung jawab para bawahannya (Rivai 2013)

Pemimpin jenis ini hanya terlibat dalam kuantitas yang kecil dimana para bawahannya yang secara aktif menentukan tujuan dan penyelesaian masalah yang dihadapi (Rivai dalam Rohmat, 2013).

### Motivasi Kerja

Motivasi adalah daya dorong yang muncul dari dalam jiwa seseorang yang bersifat abstrak (intangible) tetapi pengaruhnya dapat dirasakan (Nugroho, 2006). Motivasi dapat dipandang sebagai perubahan energi dalam diri seseorang yang ditandai dengan munculnya feeling, dan didahului dengan tanggapan terhadap adanya tujuan.

Hasibuan (2009) mengemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi motivasi kerja antara lain: Faktor organisasional yang mempengaruhi motivasi kerja yaitu pembayaran atau gaji, keamanan pekerjaan, sesama pekerja, pengawasan, pujian, dan pekerjaan itu sendiri Faktor pribadi atau individual adalah kebutuhan, tujuan, sikap dan kemampuan.

### Kinerja Karyawan

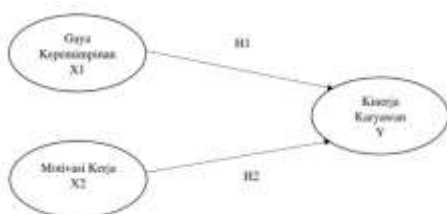
Sutrisno (2010), kinerja adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing atau tentang bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas

dan waktu yang digunakan dalam menjalankan tugas, Bangun (2012) mengatakan kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan, persyaratan biasa disebut dengan standar kerja, yaitu tingkat yang diharapkan suatu pekerjaan tertentu untuk dapat diselesaikan dan diperbandingan atas tujuan atau target dicapai. Handoko (2008) mengemukakan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja seseorang antara lain

- Motivasi Dalam hubungannya dengan kinerja organisasi, semakin besar motivasi kerja karyawan semakin tinggi kinerjanya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa motivasi kerja adalah faktor yang sangat penting dalam peningkatan kinerja.
- Kepuasan kerja merupakan faktor yang diyakini dapat mendorong dan mempengaruhi semangat kerja seseorang agar seseorang dapat bekerja dengan baik dan secara langsung akan memengaruhi kinerja seseorang.
- Stres kerja yang dialami oleh seseorang tentunya akan merugikan organisasi yang bersangkutan karena kinerja yang dihasilkan akan menurun, tingkat absensi tinggi dan turnover yang tinggi
- Kondisi fisik tempat kerja yang aman dan sehat diperlukan oleh setiap pegawai. Kondisi kerja yang demikianlah seseorang dapat bekerja secara tenang, sehingga hasil kerjanya pun dapat diharapkan memenuhi standart yang telah ditetapkan.
- Pemberian kompensasi dalam suatu organisasi harus diatur sedemikian rupa sehingga merupakan sistem yang baik dalam organisasi. Dengan sistem kompensasi yang baik akan mendorong perilaku-perilaku atau kinerja seseorang sesuai yang diinginkan organisasi

### Kerangka Pemikiran

Gambar 1 Kerangka berfikir



H1 .Gaya Kepemimpinan diketahui berpengaruh terhadap Kinerja pada karyawan PT. Air Manado  
H2 .Motivasi diketahui berpengaruh terhadap Kinerja pada karyawan PT. Air Manado

### Metode Penelitian

Lokasi penelitian adalah posisi dimana letak suatu penelitian dilaksanakan, untuk mempermudah

peneliti dalam mengambil data sebagai referensi. Objek penelitian dilakukan di PT. Air Manado Lama waktu yang digunakan untuk melakukan penelitian yaitu 3 bulan. Berdasarkan metode dan teori yang ada maka pendekatan penelitian yang dipergunakan adalah penelitian asosiatif yang bersifat kuantitatif.

Metode penelitian asosiatif menurut Sugiyono (2015) diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Besaran sampel dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Air Manado yaitu berjumlah 73 karyawan. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang dilakukan berdasarkan metode pengumpulan data kuisisioner dan observasi. Metode yang digunakan dalam studi ini berdasarkan kuisisioner (angket). Karena penelitian ini adalah penelitian bersifat kuantitatif maka data yang diperoleh dari responden lewat kuisisioner dikodekan sesuai dengan skala Likert 1-5 dan kemudian ditabulasi dengan menggunakan analisis statistik lewat program software Smart PLS dengan langkah-langkah sebagai berikut: Convergent Validity, Discriminant Validity dan Composite Reliability, Uji AVE, Cronbach Alpha dan Uji Hipotesis. (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

### Hasil dan Pembahasan

Teknik pengolahan data dengan menggunakan metode SEM berbasis Partial Least Square (PLS) memerlukan beberapa tahap untuk menilai Fit Model dari sebuah model penelitian (Ghozali, 2015). Convergent Validity dari model pengukuran dari model pengukuran dengan refleksi indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item score/component score yang diestimasi dengan Software PLS. Ukuran refleksi individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang diukur

Tabel 1. Outer Loading (Measurement Model) Model Awal

Hasil pengolahan dengan menggunakan SmartPLS dapat dilihat pada table 1 Nilai outer model atau korelasi antara konstruk dengan variabel pada awalnya belum memenuhi convergent validity karena masih cukup banyak indikator yang memiliki nilai loading factor di bawah 0,70. Tetapi menurut Ghozali nilai outer loading antara 0,5-0,6 sudah dianggap cukup untuk memenuhi syarat convergent validity. Data diatas menunjukkan tidak ada indikator variabel yang nilai outer loading-nya di bawah 0,5, sehingga semua indikator dinyatakan layak atau valid untuk digunakan penelitian dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut. Discriminant Validity adalah melihat dan membandingkan antara

Variabel	Gaya		
	Kepemimpinan	Kinerja Karyawan	Motivasi Kerja
GK2	0.728		
GK5	0.853		
GK6	0.788		
GK8	0.713		
GK9	0.729		
K1		0.749	
K2		0.762	
K3		0.754	
K4		0.819	
K5		0.803	
K6		0.711	
MEK10			0.776
MEK2			0.808
MEK5			0.816

Sumber: Data Olahan (2021)

Discriminant Validity dan square root of average extracted (AVE). jika nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai Discriminant Validity yang baik dan untuk nilai AVE yang diharapkan adalah > 0,5.

Tabel 2. AVE

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Gaya Kepemimpinan	0.577
Kinerja karyawan	0.588
Motivasi kerja	0.642

Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa nilai AVE seluruh variabel > 0,5 Dengan demikian dapat dinyatakan memiliki discriminant validity yang baik.

Composite Reliability adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya untuk diandalkan. Data yang memiliki composite reliability > 0,7. Mempunyai reliabilitas yang tinggi. Composite reliability blok indikator yang mengukur suatu kosntruk dapat dievaluasi dengan dua macam ukuran yaitu internal consistency dan Cronbach’s Alpha.

Tabel 3. Composite Reliability

Variabel	Composite Reliability
Gaya Kepemimpinan	0.863
Kinerja karyawan	0.895
Motivasi kerja	0.843

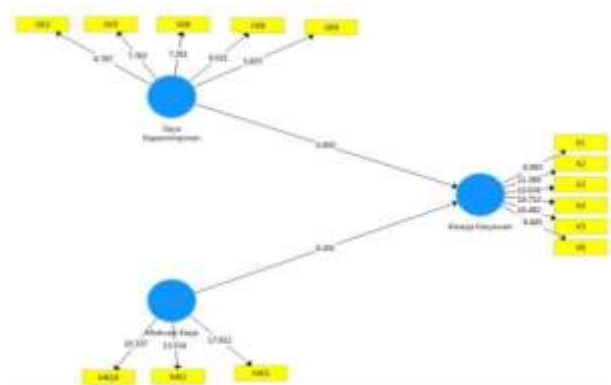
Berdasarkan table 3 di atas, dapat diketahui bahwa nilai composite reliability semua variabel penelitian > 0,7. Hasil ini menunjukkan bahwa masing- masing variabel telah memenuhi composite reliability sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi. Uji reliabilitas dengan composite reability di atas dapat diperkuat dengan menggunakan nilai cronbach’s alpha. Suatu variabel

dapat dinyatakan reliabel atau memenuhi cronbach’s alpha apabila memiliki nilai cronbach’s alpha > 0,7. Berikut nilai cronbach’s alpha dari masing-masing variabel:

Tabel 4. Cronbach’s Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha
Gaya Kepemimpinan	0.822
Kinerja karyawan	0.859
Motivasi kerja	0.721

Berdasarkan tabel 4 di atas, dapat diketahui bahwa nilai cronbach’s alpha dari masing-masing variabel penelitian >0,7. Dengan demikian hasil ini dapat menunjukkan bahwa masing-masing variabel penelitian telah memenuhi persyaratan nilai cronbach’s alpha, sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan variabel memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi



Gambar 2 Model Struktural Penelitian

Tabel 5. Results for Inner Weights

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Gaya Kepemimpinan -> Kinerja Karyawan	0.120	0.152	0.126	0.955	0.340
Motivasi Kerja -> Kinerja Karyawan	0.664	0.651	0.081	8.201	0.000

Sumber: Data olahan (2021)

Hasil pengujian Hipotesis Pertama Pengaruh Gaya Kepemimpinan terhadap kinerja Karyawan , diperoleh nilai koefisien sebesar 0.120 dengan T-Statistic 0.955 dan P-Value 0.330 Mengingat T-Statistic lebih <1.96 dan P-value >0.05, mengidentifikasi significant lemah atau tidak

Berpengaruh signifikan antara Gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan. Artinya hipotesis 1 dalam penelitian ini di tolak.

Hasil Pengujian Hipotesis Kedua Pengaruh Motivasi Kerja terhadap kinerja karyawan diperoleh nilai koefisien sebesar 0.664 dengan T-Statistic 8.201 dan P-Value 0.000 karena T-Statistic >1.96 dan P-Value <0.05, maka mengidentifikasi Highly signifikan atau adanya pengaruh yang positif signifikan antara Motivasi kerja terhadap Kinerja Karyawan . Artinya semakin tinggi Motivasi kerja akan mengakibatkan tingginya Kinerja Karyawan .Dengan demikian, hipotesis 2 dalam penelitian ini diterima.

### Pembahasan

Berdasarkan perhitungan hasil statistik bahwa Penelitian ini mengidentifikasikan signifikan lemah atau Tidak adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara Gaya kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan. Artinya Gaya kepemimpinan seperti apapun tidak ada yang mempengaruhi kinerja karyawan PT Air Manado. Hasil penelitian ini berbeda dengan Penelitian Noldisonlotje, Sontje M. Sumayku, Sofia A. P Sambul, (2017), Berdasarkan hasil penelitian bahwa Gaya kepemimpinan berpengaruh positif Yang seperti diketahui Bahwa Gaya kepemimpinan, adalah perilaku dan strategi, sebagai hasil kombinasi dari falsafah, ketrampilan, sifat, sikap, yang sering diterapkan seorang pemimpin ketika ia mencoba memengaruhi kinerja bawahannya (Tampubolon, 2007).

Tapi berbeda dari jika gaya kepemimpinan tidak mempengaruhi kinerja karyawan berarti jenis-jenis gaya kepemimpinan di PT Air Manado tidak mempengaruhi Kinerja karyawan. Karena Seorang pemimpin mempunyai cara dan gaya dalam menjalankan kepemimpinannya. Pemimpin itu mempunyai sifat, kebiasaan, temperamen, watak dan kepribadian sendiri yang khas, sehingga tingkah laku dan gayanya yang membedakan dirinya dari orang lain

Berdasarkan perhitungan hasil statistik bahwa Penelitian ini menemukan bahwa adanya pengaruh yang significant antara Gaya kepemimpinan terhadap Motivasi Kerja. Artinya bahwa Motivasi mampu menjadi salah Satu faktor yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Motivasi adalah daya dorong yang muncul dari dalam jiwa seseorang yang bersifat abstrak (intangible) tetapi pengaruhnya dapat dirasakan, .Hasil penelitian ini sama dengan penelitian Cion Orocoma Tinneke M. Tumbel Sandra IngriedAsaloe, (2018) dimana Berdasarkan hasil penelitian bahwa Motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Jadi Motivasi adalah suatu cara mendorong gairah kerja pegawai, agar

mereka mau bekerja keras dengan mengerahkan seluruh kemampuan dan ketrampilan yang dimilikinya untuk mewujudkan tujuan organisasi. Bangun (2012) mengatakan bahwa motivasi kerja merupakan dorongan kepada karyawan untuk melaksanakan pekerjaannya dengan lebih baik.

### Kesimpulan

Dalam penelitian bahwa tidak adanya pengaruh yang significant antara gaya kepemimpinan Karyawan terhadap Kinerja karyawan artinya Hipotesis 1 di tolak, Yang berarti bahwa Gaya kepemimpinan di PT Air Manado tidak mempengaruhi kinerja

Dalam penelitian bahwa adanya pengaruh Yang significant antara Motivasi terhadap Kinerja Karyawan diterima. Yang berarti Pada PT. Air Manado. Karyawan di sana memiliki rasa nyaman dan senang dengan pekerjaan mereka dan selalu dapat mengutamakan pekerjaan dan tanggung jawab saat bekerja setiap hari

### Referensi

- Cion Orocoma, Tinneke M Tumbel, Sandra Asaloe, 2018, Pengaruh Motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. Taspen (Persero) cabang Manado, *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol. 7 No. 001
- Ghozali, Imam. 2014. *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS). Edisi 4*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M.S.P. 2013. *Manajemen Sumber Daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Haryono, S. 2017. *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen AMOS LISREL PLS*. Jakarta: Luxima Metro Media
- Handoko T. Hani. 2000. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia, Edisi II*, Cetakan Keempat Belas". Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Hasibuan, Malayu S.P, 2008, *Manajemen Sumber Daya manusia*, Jakarta: Bumi Aksara,
- Noldison Lotje, Sontje M Sumayku, Sofia A.P Sambul. 2017 Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Asuransi Bumida Bumi Putra Muda cabang Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis Vol.5 No.002*
- Sandy Kristian Mamuaya , Joyce Jacinta Rares, Wiliam Agustinus Areros, 2021. Pengaruh Kepemimpinan dan Motivasi kerja Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara di Lembaga Masyarakat Kelas IIA Manado. *Jurnal Agri-Sosioekonomi, No 1 Vol 17*
- Sedarmayanti. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Reformasi Birokrasi dan*

- *Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Siagian, Sondang . 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudarmanto.,2014, *Kinerja Dan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia Edisi Kedua, Pustaka Pelajar*. Yogyakarta; Celeban Timur.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cetakan ke 16. Bandung : Alfabeta