

**HUBUNGAN STRESS KERJA DENGAN TINGKAT EMPATI
PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP
RSU PKU MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat Mencapai Gelar Sarjana Keperawatan pada
Program Pendidikan Ners- Program Studi Ilmu Keperawatan
di Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah
Yogyakarta



Disusun Oleh:

DEWI LUSIANAWATI

060201012

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
SEKOLAH TINGGI ILMU KESEHATAN 'AISYIYAH
YOGYAKARTA
2010**

**RELATION BETWEEN WORK STRESS AND LEVEL OF EMPATHY
OF NURSES IN INPATIENT UNIT RSU PKU MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA
2010**

**HUBUNGAN STRESS KERJA DENGAN TINGKAT EMPATI
PERAWAT DI RUANG RAWAT INAP
RSU PKU MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA**

NASKAH PUBLIKASI

Disusun Oleh:

DEWI LUSIANAWATI

060201012

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal 14 . Agustus 2010



Pembimbing

Suryani, S.Kep., Ns

**HUBUNGAN STRESS KERJA DENGAN TINGKAT EMPATI PERAWAT DI RUANG
RAWAT INAP RSUD MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA
2010¹**

Dewi Lusianawati², Suryani³

INTISARI

Latar Belakang: Stres yang dihadapi oleh perawat di dalam bekerja akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan. Stres di lingkungan kerja perawat akan mengakibatkan menurunnya penampilan kerja dan memburuknya pelayanan.

Tujuan: Mengetahui hubungan stress kerja dengan tingkat empati perawat di ruang rawat inap RSUD Muhammadiyah Yogyakarta.

Metode: Merupakan penelitian deskriptif non eksperimental dengan rancangan cross sectional. Pengambilan sampel menggunakan teknik random sampling dengan metode penentuan jumlah sampel menggunakan tabel Krejcie yaitu dari 65 populasi diambil 56 sampel. Instrumen yang digunakan kuesioner karakteristik responden, stress kerja dan empati. Uji hubungan dengan menggunakan Rank-Order correlation Spearman.

Hasil: Sebagian besar tingkat stress dalam kategori rendah (91.1%) dan empati dalam kategori tinggi (62.5%). Dari hasil uji didapatkan hasil r hitung : -0.308 dan nilai p : 0.021 dapat ditarik kesimpulan, H_0 ditolak dan H_a diterima, secara statistik ada hubungan yang negatif dan bermakna antara tingkat stress kerja -0,308 /dengan kata lain ada hubungan antara tingkat stress kerja perawat dengan tingkat empati perawat.

Kesimpulan: Semakin rendah tingkat stress kerja perawat, maka tingkat empati perawat di RSUD Muhammadiyah Yogyakarta semakin tinggi.

Saran: perawat hendaknya mampu mempertahankan kondisi tingkat stress dalam keadaan ringan dengan meningkatkan coping individu sehingga profesionalisme kerja tidak terganggu.

Kata Kunci : Empati, Stres Kerja, Perawat, Rawat inap
Kepustakaan : 27 buku (1990-2007) , 3 website, 6 skripsi
Jumlah halaman: i-xiv, 70 halaman, 13 tabel, 2 gambar

¹ Judul Karya Tulis Ilmiah

² Mahasiswa PSIK STIKes 'Aisyiyah Yogyakarta

³ Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah Yogyakarta

**RELATION BETWEEN WORK STRESS AND LEVEL OF EMPATHY
OF NURSES IN INPATIENT UNIT RSU PKU MUHAMMADIYAH
YOGYAKARTA
2010¹**

**Dewi Lusianawati², Suryani³
ABSTRACT**

Background to the study: Work stress faced by the nurses may influence the quality of nursing care. Stress in work place of the nurse may cause the quality job performance and service lower.

Objective: The research aims to find out the relation between work stress and level of empathy of nurse in inpatient unit RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Methodology: The study is a descriptive non experimental research with cross sectional design. The sample was taken using random sampling technique with Krejcie sample table. Out of 65 population, 56 respondents were chosen using such a method. The instrument used was questionnaires respondents characteristic, work stress and empathy. The data was analyzed using Rank-Order correlation Spearman.

Result of the research: Most of level of stress was in low level (91.1%) and the empathy of the nurse was in high level (62.5%). The analysis resulted in r count: -0.308 and p: 0.021 therefore, it was concluded that Ho was denied and Ha was accepted. Statistically there was a negative and meaningful relation between work stress -0.308. In other worda, there was a relation between work stress and level of empathy of nurses.

Conclusion: The lower the level of stress of nurses, the higher the level of empathy of nurses in RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Recommendation: Nurses are recommended to maintain the level of strees in low level and improve the individual's coping strategy so that the work professionalism is not disturbed.

Key words : Empathy, Work Stress, Nurses, Inpatient Unit

References : 27 books (1990-2007), 3 websites, 6 skripsi

Number of pages: i-xiv, 70 pages, 13 tables, 2 figures

¹Title of skripsi

²Student School of Nursing STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta

³Lecturer of STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta

A. PENDAHULUAN

Keperawatan adalah suatu bentuk pelayanan profesional yang merupakan bagian integral dari pelayanan kesehatan. Sebagai bagian integral dari pelayanan kesehatan, keperawatan dituntut untuk ikut serta dalam mengembangkan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan dengan memberikan pelayanan keperawatan yang berkualitas. Menurut Abraham dan Shanley (1997), kualitas pelayanan tergantung pada pemahaman tenaga kesehatan dan dipengaruhi oleh keyakinan pasien. Pemahaman seorang perawat sebagai ujung tombak pelayanan pada pasien tercermin dalam suatu hubungan interperpersonal yang akrab dan saling membantu, menghargai keunikan dan martabat setiap pasien dan berespons terhadap kebutuhan perawatan mereka, terlepas dari asal etnik, kepercayaan keagamaan, sifat-sifat pribadi, dan sifat masalah kesehatan mereka (Ellies, 2002).

Sampai saat ini, masih banyak terdengar keluhan dari masyarakat akan kurangnya pelayanan kesehatan terutama sikap perawat yang tidak ramah dan acuh terhadap keluhan pasien-pasiennya. Seperti yang dialami oleh seorang pasien pada suatu RS daerah yang diberitakan dalam harian kompas tanggal 8 Januari 2007, yang mengeluh mengenai sikap perawat yang tidak ramah dan judes, sehingga membuatnya merasa tidak betah berada di RS.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 tahun 1992 tentang Kesehatan, dijelaskan bahwa tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan dan atau ketrampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan. Sedangkan menurut Peraturan Pemerintah Nomor 32 tahun 1996 tentang peraturan Tenaga Kesehatan, dijelaskan bahwa perawat termasuk tenaga kesehatan jenis

tenaga keperawatan.

Menurut Mundakir (2006), sebagai perawat empati yang dimana perawat harus berusaha keras untuk mengetahui secara pasti apa yang sedang dipikirkan dan dialami klien. Pada kondisi seperti ini, empati dapat diekspresikan melalui berbagai cara yang dibutuhkan, mengatakan sesuatu tentang apa yang difikirkan perawat tentang klien, dan memperlihatkan kesadaran tentang apa yang saat ini sedang dialami klien. Empati memperbolehkan perawat untuk berpartisipasi sejak terhadap sesuatu yang terkait dengan emosi klien. Perawat yang berempati dengan orang lain dapat menghindari penilaian berdasarkan kata hati (impulsive judgement) tentang seseorang pada umumnya dengan empati dia akan menjadi lebih sensitif dan ikhlas.

Stres yang dihadapi oleh perawat di dalam bekerja akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan kepada pasien. Menurut Abraham dan Shanley (1997), stres di lingkungan kerja perawat akan mengakibatkan menurunnya penampilan kerja dan memburuknya pelayanan terhadap pelanggan. Stres kerja akan berpengaruh pada kondisi fisik, psikologi dan sikap perawat (Robbins, 1998). Stres dapat mempengaruhi kesehatan dan efektifitas kerja karyawan karena memiliki efek pada aspek fisik dan psikologis.

Kemampuan seorang perawat untuk menghadapi keadaan stres kerja berbeda dengan perawat yang lain, demikian juga dengan mekanisme coping yang ditampilkan serta respon terhadap stres itu sendiri, mulai dari yang sifatnya ringan sampai tahap stres berat (Abraham dan Shanley, 1997). Dari aspek emosional (yang merupakan bagian dari aspek psikologis), kondisi seorang perawat yang terpapar stres kerja dengan intensitas yang tinggi akan mempengaruhi bagaimana perawat tersebut berinteraksi dan menjalin hubungan emosional dengan pasiennya. Menurut Bakal dalam Ellis, (2002), pemajanan yang terus menerus pada

situasi yang menimbulkan stres dapat mempengaruhi ketrampilan interpersonal dari perawat untuk menjalin hubungan yang akrab dengan pasien bahkan terkesan perawat berusaha menjauhi pasien.

Berdasarkan hasil survey mendata pasien pada tanggal 29 November 2009 mendapatkan hasil bahwa dua diantara sepuluh (20 %) pasien yang dirawat menyatakan pelayanan yang diberikan oleh perawat di rumah sakit ini kadang-kadang tidak ramah pada pasien dan bahwa perawat kurang bisa berkomunikasi secara dekat dan baik dengan pasien dan keluarga pasien. Hasil studi pendahuluan yang dilakukan peneliti melalui wawancara dengan beberapa perawat di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta, didapatkan hasil bahwa delapan dari sepuluh orang perawat mengatakan mengalami gangguan secara emosional (sensitif, cepat marah), pikiran jadi “bunek”, malas menjalankan pekerjaan mereka, dan kadang-kadang uring-uringan, hal ini akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan perawatan yang diberikan. Salah satu aspek yang mendukung kinerja perawat adalah empati, dimana empati berkaitan erat dengan beban kerja yang menimbulkan stress kerja.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka rumusan masalah penelitian adalah ” Apakah ada hubungan stress kerja dengan tingkat empati perawat di ruang rawat inap RSU PKU Muhammadiyah Yogyakarta”.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan menggunakan jenis penelitian deskriptif non eksperimental karena peneliti tidak memberikan perlakuan kepada subyek penelitian. Metode yang digunakan adalah metode analitik. Rancangan yang digunakan adalah *cross sectional* yaitu suatu penelitian di mana variabel-variabel yang termasuk faktor resiko dan variabel-variabel yang termasuk efek diobservasi sekaligus pada waktu yang sama (Notoatmodjo, 2002). Teknik pengambilan sample dalam penelitian ini adalah random sampling, dengan pertimbangan di asumsikan semua populasi homogen. Pengambilan sampel menggunakan tabel Krejcie jumlah sampel sebanyak 56 perawat (Sugiyono, 2007). Krejcie dalam melakukan perhitungan ukuran sampel didasarkan kesalahan 5%. Jadi sampel yang diperoleh itu mempunyai kepercayaan 95% terhadap populasi.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Karakteristik responden dalam penelitian ini antara lain, jenis kelamin, usia responden, status perakawanan, dan lama kerja responden. Tabel di bawah menunjukkan sebaran perawat berdasarkan karakteristik responden.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Perawat berdasarkan Jenis Kelamin.

Jenis Kelamin	Frequency	Percent
Pria	9	16.1
wanita	47	83.9
Total	56	100.0

Dari data di atas diperoleh, karakteristik berdasarkan jenis kelamin menunjukkan jumlah responden wanita lebih banyak dari responden pria yaitu 83.9%, sedangkan perawat pria sebesar 16.1%.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Perawat berdasarkan umur.

Umur	Frequency	Percent
20-25	8	14.3
26-30	8	14.3
31-35	21	37.5
36-40	14	25.0
Lebih 40	5	8.9
Total	56	100.0

Berdasarkan umur diperoleh jumlah responden rata-rata berada pada rentang umur 31-35 tahun yaitu 37.5% dan 36-40 tahun ke atas yaitu 25%. Sedangkan responden yang berada dalam rentang umur 20-25 tahun dan 26-30 sebesar 14.3%, dan umur lebih 40 tahun sebesar 8.9%.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Perawat berdasarkan Status Pernikahan.

Status Pernikahan	Frequency	Percent
Belum Menikah	13	23.2
Menikah	41	73.2
Janda/duda	2	3.6
Total	56	100.0

Rata-rata responden berdasarkan status perkawinan adalah sudah menikah yaitu 73.2% sedangkan responden yang belum menikah sebesar 23.2% dan janda 3.6%

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Perawat berdasarkan Tingkat Pendidikan.

Tingkat Pendidikan	Frequency	Percent
Akper (DIII)	44	78.6
Sarjana (S1)	9	16.1
SPK	3	5.4
Total	56	100.0

Rata-rata responden berdasarkan tingkat pendidikan adalah Akper (DIII) yaitu 78.6% sedangkan responden yang Sarjana sebesar 16.1% dan SPK 5.4%.

Tabel 7. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden Perawat berdasarkan lama kerja

Lama Kerja	Frequency	Percent
Kurang dari 1 tahun	4	7.1
1-2 tahun	9	16.1
3-4 tahun	5	8.9
5-6 tahun	2	3.6
Lebih dari 7 tahun	36	64.3
Total	56	100.0

Berdasarkan lama kerja responden diperoleh data sebagian besar responden sudah bekerja lebih dari 7 tahun yaitu sebesar 64.3%.

Tingkat Stres Kerja

Tabel 8. Tingkat Stres Kerja Perawat.

Kategori	Frequency	Percent
stres kerja rendah	51	91.1
stres kerja sedang	5	8.9
Total	56	100.0

Dari tabel 8. diperoleh data sebagian besar responden mempunyai tingkat stres kerja dalam kategori rendah sebanyak 51 orang yaitu sebesar 91.1%. Responden yang mengalami stres kerja sedang sebanyak 5 orang yaitu sebesar 8.9%. Sebagian besar perawat 91% mempunyai tingkat stres kerja dalam kategori rendah.

Tabel 9. Tingkat Stress Kerja Berdasarkan Karakteristik Ruangan

Nama Ruangan	Kategori Stres Kerja	Jumlah Responden	Persentase
Arofah	Rendah	9	90
	Sedang	1	10
Multazam	Rendah	7	87,5
	Sedang	1	12,5

Ibnu Shina	Rendah	8	80
	Sedang	2	20
Zam-Zam	Rendah	10	100
	Sedang	-	-
Shofa	Rendah	10	100
	Sedang	-	-
IMC/Mina	Rendah	8	100
	Sedang	-	-

Dari tabel 9. terlihat stress kerja sedang jumpai paling banyak pada responden diruangan ibnu shina yaitu 20 %. Hal ini dikarenakan beban kerja lebih dari ruangan yang lain yang merupakan ruangan anak-anak, dimana perawat dituntut untuk lebih memahami pasien. Hasil penelitian ini didukung oleh teori Hook (Abraham dan Shanley, 1997) yang menyatakan semakin besar tekan atau beban yang dialami seseorang maka semakin besar stress yang dialami.

Tingkat Empati

Tabel 9. Tingkat Empati Perawat.

Kategori	Frequency	Percent
Tinggi	35	62.5
Sedang	20	35.7
Rendah	1	1.8
Total	56	100.0

Dari tabel 9. menunjukkan bahwa rata-rata responden berada dalam kategori tingkat empati tinggi yaitu sebesar 62.5%, yang kemudian diikuti responden yang berada di kategori tingkat empati sedang yaitu sebesar 35.7%. Responden yang berada di kategori empati rendah 1 orang yaitu sebesar 1.8 %.

Tabel 11. Tingkat Empati Berdasarkan Karakteristik Ruangan

Nama Ruangan	Kategori Stres Kerja	Jumlah Responden	Persentase
Arofah	Rendah	-	-
	Sedang	4	40
	Tinggi	6	60
Multazam	Rendah	-	-
	Sedang	2	25
	Tinggi	6	75
Ibnu Shina	Rendah	-	-
	Sedang	4	40
	Tinggi	6	60
Zam-Zam	Rendah	1	10
	Sedang	5	50
	Tinggi	4	40
Shofa	Rendah	-	-
	Sedang	3	30
	Tinggi	7	70
IMC/Mina	Rendah	-	-
	Sedang	2	25
	Tinggi	6	75

Dari tabel 10. tingkat empati sedang dan rendah paling banyak berada diruangan zam-zam. Sedang 50% dan Rendah 10 %. Hal ini disebabkan karena p[erawat kurang bisa menunjukkan sikap empati dan juga dikarenakan banyaknya tuntutan pekerjaan, karena akan menambah beban kerja perawat. Hal ini didukung oleh pebdapat Arwani (2002) yang mengatakan bahwa pada dasarnya perawat menghindari atau enggan untuk mengidentifikasi sejumlah masalah baik yang aktual maupun potensial, sebab dengan memberikan pertanyaan secara bertubi-tubi pasien dapat menyebabkan kelelahan fisik dan emosi bagi perawat.

Hubungan Antara Tingkat Stres Kerja Perawat dan Tingkat Empati Perawat

Analisa data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program komputer. Uji korelasi menggunakan uji *Rank-Order Correlation* dari Spearman dengan tingkat kesalahan 5%. Hasil analisisnya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel10. Tabel Silang Hubungan Tingkat Stres Kerja Perawat dan Tingkat Empati Perawat.

Empati \ Stres Kerja	Rendah		Sedang		Total	
	Percent	Percent	Percent	Percent	Percent	Percent
Tinggi	34	60.7	1	1.8	35	62.5
Sedang	16	28.6	4	7.1	20	35.7
Rendah	1	1.8	0	0	1	1.8
Total	51	91.1	5	8.9	56	100

Tabel11. Hubungan Tingkat Stres Kerja Perawat dan Tingkat Empati Perawat.

		tingkat stress responden	nilai tingkat empati responden
Spearman's rho	tingkat stress responden	Correlation	1,000
		Coefficient	-,308(*)
		Sig. (2-tailed)	,021
	nilai tingkat kehangatan responden	N	56
		Correlation	-,308(*)
		Coefficient	,021
	Sig. (2-tailed)	56	
	N	56	

Dari perhitungan diatas diperoleh hasil r hitung $-,308$ dan $p=0,021$ sehingga dapat ditarik kesimpulan . H_0 ditolak dan H_a diterima, secara statistik ada hubungan yang negatif dan bermakna antara tingkat stres kerja $-,308$ /dengan kata lain ada hubungan antara tingkat stres kerja perawat dengan tingkat empati perawat.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan, maka hipotesis yang diajukan pada penelitian ini teruji kebenarannya yaitu ada hubungan yang negatif dan bermakna antara tingkat stres kerja dan tingkat empati perawat. Hubungan yang negatif berarti semakin tinggi

stres kerja maka semakin rendah seseorang menunjukkan tingkat empati begitupun sebaliknya semakin rendah tingkat stres maka semakin tinggi seseorang menunjukkan sikap empati. Hasil penelitian ini mendukung pendapat Niven (2002) yang mengatakan bahwa stres dapat menjurus ke kesalahan interpretasi terhadap perilaku empati seseorang. Kontak mata bisa berkurang, dan ini bisa diartikan sebagai kurangnya perhatian. Hal ini didukung pula oleh Robbins (1988) yang menyatakan bahwa stress kerja akan berpengaruh pada kondisi fisik, psikologis dan sikap perawat. Dengan kondisi psikologis dan emosional yang baik, perawat akan mampu memberikan empati yang baik, dan kebalikan dari itu perawat tidak akan mampu melaksanakan empati dengan baik karena kondisi diri yang berkurang akibat stres kerja dan akan sangat mempengaruhi sikap empati yang mereka tampilkan. Hal ini juga diperkuat oleh pendapat Ellis (2002) yang mengatakan bahwa setiap stres apakah itu terbuka atau tertutup apabila tidak dihadapi dengan benar bisa menurunkan komunikasi di antara orang-orang yang terlibat dalam situasi interaktif, baik dalam hubungan pengasuhan atau situasi kerja. Konteks pengasuhan di atas menunjuk pada komunikasi interpersonal yang akrab, hangat, jujur, dan empati.



D. KESIMPULAN DAN SARAN

KESIMPULAN

Dari hasil analisis data dan pembahasan maka penulis dapat membuat beberapa kesimpulan yang antara lain :

1. Ada hubungan negatif tingkat stres kerja dengan tingkat empati perawat di RSUD Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Tingkat stres kerja perawat di RSUD Muhammadiyah Yogyakarta sebagian besar dalam kategori rendah yaitu sebanyak 51 orang perawat (91.1%).
3. Tingkat empati perawat di RSUD Muhammadiyah Yogyakarta sebagian besar berada dalam kategori tinggi yaitu 62.5% dengan jumlah responden sebanyak 35 orang.

SARAN

1. Bagi RSUD Muhammadiyah Yogyakarta perlu strategi koping guna mengantisipasi stres kerja yang sedang, misalnya melalui pertemuan dan diskusi untuk memberikan kesempatan perawat menyampaikan pikiran dan perasaan. Untuk perawat yang tingkat empati sedang dan rendah, institusi perlu melakukan pelatihan perilaku empati untuk meningkatkan kemampuan perawat dalam bersikap empati terhadap pasien.
2. Bagi perawat dipertahankan terhadap kemampuan empati dan pengendalian stres dalam melakukan hubungan terapeutik dengan pasien sehingga diharapkan dapat mempercepat proses pemulihan pasien. Bagi perawat hendaknya mampu mempertahankan kondisi

tingkat stres dalam keadaan ringan yaitu dengan meningkatkan coping individu masing-masing sehingga profesionalisme kerja tidak terganggu.

3. Bagi peneliti lain yang tertarik melakukan penelitian yang serupa hendaknya melakukan penelitian dengan metode kualitatif, sehingga didapatkan hasil yang lebih rinci dan mendalam.



DAFTAR PUSTAKA

- Abraham, C. dan Shanley, E., 1997, *Psikologi Sosial untuk Perawat*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Ellis dan Kenworthy, 2002, *Komunikasi Interpersonal dalam Keperawatan: Teori dan Praktek*, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta
- Mundakir, 2006, *Komunikasi Keperawatan: Aplikasi dalam Pelayanan*, Cetakan Pertama, Graha Ilmu, Yogyakarta
- Niven, 2001, *Psikologi Kesehatan: Pengantar untuk Perawat dan Profesional Kesehatan Lain*, Cetakan Pertama, Penerbit Buku Kedokteran EGC, Jakarta
- Notoatmodjo, S., 2002, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, RINEKA CIPTA, Jakarta
- Robbins, S.P., 1998, *Organizational Behavior Concept, Controversies*, Application 8th ed, Prentice Hall Inc, New Jersey
- Sugiyono, 2002, *Satistika untuk Penelitian*, Cetakan Keempat, CV Alfabeta, Bandung
- Sugiyono, 2007, *Satistika untuk Penelitian*, Cetakan Keempat, CV Alfabeta, Bandung
- Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Cetakan Ketiga, CV Alvabeta, Bandung.

