

## **Daya Tarik Minat Menonton Film KKN Di Desa Penari**

**Syarif Fitri**

Universitas Bina Sarana Informatika  
Jakarta, Indonesia  
Email: [syarif.syf@bsi.ac.id](mailto:syarif.syf@bsi.ac.id)

### **ABSTRAKSI**

Saat ini menonton film horror menjadi salah satu pilihan untuk menghibur diri menghilangkan kejenuhan. Film horror pada tahun 2022 yang banyak menarik perhatian minat penonton untuk menonton film. KKN di Desa Penari sebuah film yang diadaptasi dari cerita horror di twitter yang viral pada tahun 2019, cerita ini merupakan kisah nyata sekelompok mahasiswa yang sedang melakukan program KKN (Kuliah Kerja Nyata). Tujuan pada penelitian ini prnliti mengetahui dan menguji pengaruh Daya Tarik Minat Menonton Film KKN di Desa Penari pada mahasiswa UBSI Prodi Penyiaran Cabang Margonda. Teori AIDDA dasar dari teori penelitian ini. Sedangkan dalam penelitian ini dengan melakukan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survey dan instrumen menggunakan kuesioner sebagai pengumpulan datanya yang disebarakan kepada responden dengan populasi berjumlah 55 orang mahasiswa UBSI prodi penyiaran cabang margonda pada penelitian ini. Hasil yang diperoleh berdasarkan jawaban dari responden adalah terdapat 5 aspek diantaranya tokoh, alur cerita, tata artistik serta lokasi dan adanya aspek kognitif, aspek afektif dan aspek behavior sehingga munculnya daya tarik yang tinggi untuk menonton film KKN di Desa Penari. sebesar 0,976 dilihat dari aspek alur cerita dan minat menonton yang tinggi dari untuk menonton film KKN di Desa Penari. Dari output pengaruh daya tarik terhadap minat menonton nilai signifikan  $0,05 < 0,05$  yang berarti signifikan dengan adanya aspek kognitif, afektif, behavior yang menimbulkan minat menonton film KKN di Desa Penari.

**Kata kunci:** daya tarik, minat menonton, film KKN di Desa Penari

### **ABSTRACT**

*Currently watching horror films is an option to entertain yourself and eliminate boredom. The horror film in 2022 that attracted a lot of attention from the audience was Watching "KKN di Desa Penari" (Kkn in the dancing village a film adapted from a horror story that went viral on Twitter in 2019, this story is a true story of a group of students who are doing the KKN (Real Work Class) program. The purpose of this research is to investigate and test the influence of Interest in Watching Community Service Films in Penari Village on UBSI students of Margonda Branch of Broadcasting Study Program. AIDDA theory is the basis of this research theory. Meanwhile, in this study, a descriptive quantitative approach was used with survey methods and instruments using questionnaires as data collection which was distributed to respondents with a population of 55 students of UBSI Margonda branch of broadcasting study program in this study. The results obtained based on the answers from respondents are that there are 5 aspects including characters, storyline, artistic layout and location and there are cognitive aspects, affective aspects and behavioral aspects so that there is a high attractiveness to Watching "KKN di Desa Penari" (Kkn in the dancing village) movie. From the output of the effect of attractiveness on interest in watching value of  $0.05 < 0.05$ , which means there is a significant correlation with cognitive, affective, behavioral aspects that lead to interest Watching "KKN di Desa Penari" (Kkn in the dancing village) movie.*

**Keywords:** attractiveness, interest in watching, "KKN di Desa Penari" (Kkn in the dancing village) movie

### **PENDAHULUAN**

Pada dasarnya film merupakan suatu media komunikasi yang disirkkan secara cepat, berurutan dengan media unsur audio visual. Secara luas sikap dan kepribadian masyarakat disebabkan pesatnya perkembangan perfilman yang ada di Indonesia sehingga film menjadi bagian penting berpengaruh.

Berdasarkan kaidah sinematografi film sebagai karya seni budaya audio visual. (Rusman Latief dan Yusiatie Utud, 2017)

Sehingga media komunikasi yang dapat digunakan sebagai salah satu cara melalui komunikasi bersifat massal yang dapat menyampaikan pesan kepada khalayak serta memberikan efek besar. (Nurudin, 2007)

Selain itu film digunakan sebagai media massa oleh komunikator untuk menyampaikan pesan kepada khalayak (komunikan). (Cangara, 2006)

Film juga mengalami perkembangan secara dramatis terhadap kehidupan manusia. Banyaknya kegiatan terdapat dalam sebuah film, mulai dari alur cerita, karakter pemain, bahasa, wardrobe, musik serta setting lokasi yang sesuai dengan genre yang disajikan pada film itu pasti juga memiliki pesan moral yang disampaikan kepada khalayak.

Namun pada tahun 2000-an kualitas perfilman Indonesia semakin diasah sehingga Indonesia mempunyai kualitas film yang baik dengan berbagai macam genre, seperti Percintaan, Komedi, horror, dan action.

Selain itu, menurut UU perfilman No. 33 tahun 2009 menjelaskan berdasarkan sinematografi film merupakan media komunikasi dalam bentuk karya seni budaya sosial. Film dapat membawa suasana hati penonton terbawa dengan menonton, sehingga efek yang dirasakan sering kali tidak hanya pada saat menonton, bahkan setelah menonton film. Ada beberapa faktor unsur yang menarik dan terdapat dalam sebuah karya film seperti tema genre, judul, alur, serta pemeran utama. Baksin (Joseph, 2011)

Drama, aksi, komedi, *tragedy*, dan horror, merupakan lima genre saat ini yang diminati mengangkat latar belakang dalam kehidupan masyarakat seperti dunia supranatural, tahayul, dan cerita-cerita mistis. Selain itu, dimana dalam film horor dapat ditampilkan meskipun tidak sesuai dengan logika dan tidak masuk akal.

Sehingga genre horor di Indonesia dipilih sebagai objek dalam penelitian ini dikarenakan tanpa mempedulikan baik buruknya kualitas film horornya itu sendiri penonton film Indonesia nampak terlihat tergila-gila menonton film horor.

Yang dikemas menggunakan *special effect* serta dalam film horor melibatkan tokoh-tokoh yang identik dengan dunia gaib.

15 Film Indonesia peringkat teratas dalam perolehan jumlah penonton pada tahun 2022 berdasarkan tahun edar film

#	Judul	Penonton
1	KKN Desa Penari	9.069.899
2	Kukira Kau Rumah	2.220.180
3	Kuntanak 3	1.313.127
4	The Doll 3	1.201.711
5	Dear Nathan: Thank You Salma	754.744
6	Gara-gara Warisan	674.695
7	Menjelang Magrib	556.193
8	Teluh	500.039
9	Iblis dalam Kandungan	494.896
10	Merindu Cahaya de Amstel	401.419
11	Garis Waktu	325.800
12	Cinta Subuh	312.435
13	Srimulat: Hi yang Mustahal Babak Pertama	235.270
14	Ngeri-nger Sedap	230.743
15	Cinta Pertama, Kedua & Ketiga	108.579

sumber:

[http://filmindonesia.or.id/movie/viewer#.YrrqiuxBw\\_W](http://filmindonesia.or.id/movie/viewer#.YrrqiuxBw_W)

Fenomena KKN Desa Penari film ini telah disaksikan setidaknya 9 juta orang sejak ditayangkan perdana pada 30 April 2022, dan saat ini dianggap sebagai film dengan banyaknya penonton di Indonesia sebanyak 6,8 juta penonton. KKN di Desa Penari diangkat berdasarkan sebuah utas yang dibuat oleh akun anonim @SimpleMan di Twitter pada 24 Juni 2019 yang kemudian utas itu disukai hampir 200 ribu kali serta diretweet 74K sehingga menjadi viral.

**Definisi Film Horor**

Film menjadi salah satu media komunikasi dalam menyampaikan suatu pesan kepada sekelompok orang yang bersifat audio visual. (Effendy, 2014).

Dalam hali ini film horor dikatakan sebagai film dengan alur cerita yang mengangkat tema dengan latar belakang kematian, supranatural, dengan berbagai macam kekuatan serta karakter jahat yang memancing ketakutan dari penonton masyarakat Indonesia.

**Minat Menonton Film Horor Indonesia**

Minat merupakan kecenderungan yang mengarah ke mental pada tiap-tiap individu, sehingga minat berkembang menjadi bersifat pemilihan dan berarah pada jangka waktu, perasaan dan pikiran. Mappiare (Lestari, 2020)

Minat memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Perhatian terhadap suatu objek.
2. Kesukaan terhadap objek.
3. Dalam bentuk hasrat minat untuk melakukan sesuatu kegiatan.
4. Kecenderungan hati untuk mencari tahu objek.

Menonton merupakan aktivitas seperti melihat, memandang serta menatap dengan seksama dan penuh perhatian. Sedangkan bagi penikmatnya menonton bisa menjadi media hiburan.

**Aspek-Aspek Minat Menonton**

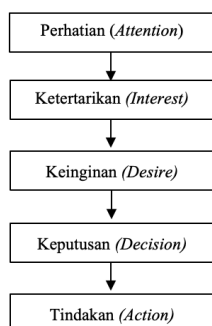
Dalam minat menonton memiliki 3 aspek (Rohim, 2009) yaitu :

1. Aspek Kognitif (berpikir)  
Dimana minat menonton dari dalam diri yang memotivasi sesuatu hal yang berhubungan dengan pengetahuan terhadap lingkungan yang dapat menimbulkan kesadaran dan pengetahuan responden setelah menonton film.
2. Aspek Afektif (sikap)  
Emosi perasaan yang timbul pada khalayak seperti rasa ketertarikan, puas, dan suka dapat timbul dari menonton film.
3. Aspek Behavior  
Berhubungan dengan aspek yang kecenderungan khalayak yang bermanfaat bagi dirinya dan seseorang untuk melakukan aktivitas dengan cara tertentu.

**Teori AIDDA**

Teori AIDDA merupakan *attention, interest, desire, decision and action* dengan kata lain yaitu perhatian, minat, keinginan, keputusan dan Tindakan untuk melakukan suatu kegiatan. Wilbur Schramm (Effendy, 2003)

Gambar 1. Model Teori AIDDA



Model teori AIDDA yang bersifat linear banyak digunakan dalam menanamkan rasa minat menonton. Dimana model AIDDA merupakan kependekan dari perhatian, ketertarikan, keinginan, keputusan serta Tindakan (Cangara, 2013)

1. Perhatian merupakan langkah awal yang harus dibuat tim produksi film untuk menarik perhatian masyarakat menonton film KKN di Desa Penari.
2. Perhatian merupakan adanya hasrat yang muncul sehingga menimbulkan minat menonton film KKN di Desa Penari.
3. Keinginan sebagai proses yang terjadi setelah timbul perhatian masyarakat terhadap film KKN di Desa Penari.
4. Keputusan merupakan tindakan calon penonton yang dilakukan untuk menonton film KKN di Desa Penari.
5. Tindakan adalah perlakuan yang dilakukan oleh penonton untuk menonton film KKN di Desa Penari.

Model yang ada pada teori AIDDA dianggap memudahkan dan mengarahkan suatu proses psikologis yang terjadi dengan suatu tujuan komunikasi pada khalayak (komunikasikan) dengan menjelaskan pesan komunikasi.

Sehingga setiap proses komunikasi yang dapat memancing perhatian komunikannya yang menimbulkan daya tarik tersendiri dalam membangkitkan perhatian komunikatornya.

Dapat menumbuhkan rasa yang dapat membangkitkan perhatian khalayak terhadap minat menonton. Namun yang harus diperhatikan pemonton bahwa suatu himbuan dengan unsur negatif harus dihindari dalam proses komunikasi yang dapat membangkitkan perhatian (*attention*) dengan upaya menumbuhkan minat menonton.

Minat menonton dapat dikatakan sebagai wujud dari kelanjutan awal mulanya timbul keinginan (*desire*) dari perhatian komunikator untuk melakukan suatu kegiatan.

**Strategi Komunikasi Penyiaran**

Dalam kegiatan berkomunikasi perlu adanya strategi komunikasi sebagai perencanaan komunikasi (*communication planning*) yang dilakukan dengan manajemen komunikasi (*communication management*) sehingga dapat mencapai sebuah tujuan yang berfungsi sebagai wujud dalam menunjukkan arah strategi komunikasi dalam perencanaan komunikasi yang telah ditentukan media penyiaran.

Sehingga media penyiaran menjadi salah satu media massa yang memiliki ciri dan sifat media massa yang berbeda dengan lainnya sehingga diharapkan menghasilkan kesuksesan financial. (Morrissan, 2008)

Karena strategi komunikasi penyiaran juga harus di fikirkan adar dapat mempengaruhi dayatarik minat menonton film KKN di Desa Penari.

**Daya Tarik**

Pada dasarnya dalam pembuatan karya film audio visual tim produksi selalu ingin berkesinambungan dengan penontonnya serta menunjukkan kepada masyarakat tertarik kepada karya film audio visual yang dibuat. Sehingga semakin tertarik masyarakat pada film, maka akan semakin besar kecenderungan memiliki daya tarik. (Rahmat, 2009) Adanya daya tarik pada diri sendiri merupakan suatu proses yang dialami oleh setiap individu. daya tarik dikelompokkan dalam dua kategori yaitu: (Morrissan, 2008)

1. Daya tarik informatif menumbuhkan rasa kebutuhan terhadap aspek praktis, fungsional, dan kegunaan
2. Daya tarik emosional berpengaruh terhadap kebutuhan sosial dan psikologis.

**METODOLOGI**

Penelitian mengenai daya tarik minat menonton film KKN di Desa Penari dengan menggunakan tipe penelitian deskriptif kuantitatif untuk menguji variabel (independen) dengan menghubungkan variabel yang lain. (Sugiono, 2012) dengan menguji variabel memakai perhitungan (angka-angka) menggunakan uji statistik pada pengukuran. (Hamidi, 2010)

Dalam penelitian daya tarik minat menonton film KKN di Desa Penari menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan cara menguji kedalaman data dan tidak menitikberatkan kepada populasi yang luas yang dapat dianalisis rumus-rumus statistik. (Masyhuri dan Zainuddin, 2011)

Populasi berjumlah 55 orang mahasiswa UBSI prodi penyiaran cabang margonda.yang menjadi sumber dalam penelitian menguji daya tarik minat menonton film KKN di Desa Penari dengan melibatkan keseluruhan dari objek penelitian. (Siregar, 2013)

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Uji Validitas**

Pada penelitian daya tarik minat menonton film KKN di Desa Penari dilakukan untuk mengetahui instrument yang menjadi fungsi sebagai alat ukurnya. Sehingga uji validitas dapat dikatakan sebagai pengujian ketepatan dan kecermatan.

Apabila skala pengukuran pengukuran dikatakan valid, maka untuk melakukan sesuatu yang seharusnya dilakukan sebagai alat pengukuran yang seharusnya

diukur.

Sehingga melihat berdasarkan dari hasil pengujian uji validitas tersebut maka hal ini dapat dilakukan dengan menyamakan data tersebut sehingga dapat mengetahui pertanyaan mana saja yang valid, menunjukkan bahwa pada kuesioner sesuai tingkat signifikan (1-tailed) < 0,005 pada keseluruhan item pertanyaan.

**Tabel 1. Uji Validitas Daya Tarik**

indikator		x1total
x1.1	Pearson Correlation	,686**
	Sig. (1-tailed)	,000
x1.2	Pearson Correlation	,786**
	Sig. (1-tailed)	,000
x1.3	Pearson Correlation	,832**
	Sig. (1-tailed)	,000
x1.4	Pearson Correlation	,835**
	Sig. (1-tailed)	,000
x1.5	Pearson Correlation	,837**
	Sig. (1-tailed)	,000
x1.6	Pearson Correlation	,814**
	Sig. (1-tailed)	,000
X1.7	Pearson Correlation	,748**
	Sig. (1-tailed)	,000
X1.8	Pearson Correlation	,730**
	Sig. (1-tailed)	,000
X1.9	Pearson Correlation	,469**
	Sig. (1-tailed)	,000
X1.10	Pearson Correlation	,301**
	Sig. (1-tailed)	,010
	N	60

Sumber: Pengolahan data primer

Melihat tabel uji validitas pengujian semua *item* daya tarik film memiliki nilai koefisien korelasi *product moment* dengan nilai sig.  $\alpha = 0,05$  (5%). Apabila nilai sig. (1-tailed) kurang dari 0,05. Dimana *item-item* sesuai dengan tujuan penelitian yang digunakan dalam mengukur uji validitasnya.

**Tabel 2. Uji Validitas Minat Menonton**

		Ytotal
Y1	Pearson Correlation	,440**
	Sig. (1-tailed)	,000
Y2	Pearson Correlation	,848**
	Sig. (1-tailed)	,000
Y3	Pearson Correlation	,539**
	Sig. (1-tailed)	,000
Y4	Pearson Correlation	,837**
	Sig. (1-tailed)	,000
Y5	Pearson Correlation	,729**
	Sig. (1-tailed)	,000
Y6	Pearson Correlation	,689**
	Sig. (1-tailed)	,000
Y7	Pearson Correlation	,708**
	Sig. (1-tailed)	,000
	N	60

Sumber: Pengolahan data primer

Melihat tabel 2 uji validitas menyatakan semua pertanyaan pada variabel minat menonton memiliki koefisien sig.(1-tailed) < 0,05, sehingga dinyatakan bahwa

pertanyaan pada minat menonton valid untuk mengukur sehingga menghasilkan data yang valid.

**Uji Reliabilitas**

Dimana adanya kepercayaan terhadap instrument yang berkaitan dengan masalah. Sehingga tingkat kepercayaan suatu instrument dapat memiliki nilai yang tinggi (konsisten) dari pengujian instrument. (Wijaya, 2018) uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui instrument yang berhubungan dengan masalah ketepatan hasil kestabilan suatu alat ukur.

Uji Reliabilitas merupakan hasil ukur yang dilihat dengan dua konsep reliabilitas. Yang dilakukan pada penelitian daya tarik minat menonton film KKN di Desa Penari dimana yang dilakukan pada kelompok individu secara berulang apabila pengukuran yang berbeda dengan *sampling error*. *One shot* sekali saja merupakan metode yang digunakan pada penelitian daya tarik minat menonton film KKN di Desa Penari.

**Tabel 3. Uji Reliabilitas Daya Tarik**

Cronbach's Alpha	N of Items
,881	10

Sumber: Hasil olah data dengan SPSS 20

Berdasarkan tabel 3 Uji Reliabilitas pertanyaan pada variable daya tarik dan minat menonton sangat positif dengan diperolehnya nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,881. Angka ini berada di atas 0,60. Maka semua *item* pertanyaan tersebut reliable dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

**Tabel 4. Uji Reliabilitas Minat Menonton**

Cronbach's Alpha	N of Items
,819	7

Sumber: Hasil olah data dengan SPSS 20

Berdasarkan tabel 4 Uji Reliabilitas pertanyaan daya tarik dan minat menonton sangat positif diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,819. Angka ini berada di atas 0,60. Maka semua *item* pertanyaan reliable dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

**Analisa Regresi Berganda**

Analisa regresi berganda merupakan suatu alat yang digunakan untuk analisa dan dapat digunakan dalam meneliti apakah variabel independen daya tarik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependennya minat menonton dan menunjukkan arah seberapa besarnya pengaruh daya tarik terhadap minat menonton film KKN di Desa Penari.

**Tabel 5. Uji Regresi Berganda**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.496 <sup>a</sup>	.246	.220	2.227	.677

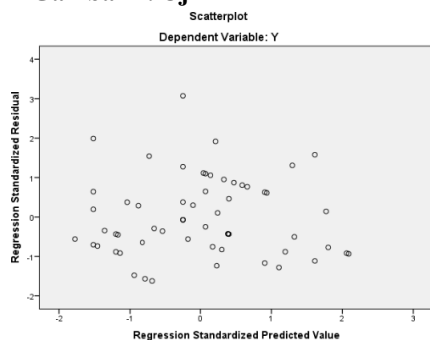
- a. Predictors: (Constant) Daya Tarik
- b. Dependent Variable: Minat Menonton

Berdasarkan tabel Uji regresi berganda diatas diperoleh angka R sebesar 0,496. Menunjukkan bahwa terjadi pengaruh yang kuat sehingga semakin besar daya tarik film KKN di Desa Penari maka semakin besar pula minat menonton film KKN di Desa Penari kepada mahasiswa UBSI prodi penyiaran cabang margonda.

**Uji Heteroskedastisitas**

Sebagaimana terlihat dari output dapat diketahui bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, dimana titik-titik itu menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada pengaruh daya tarik terhadap minat menonton film KKN di Desa Penari.

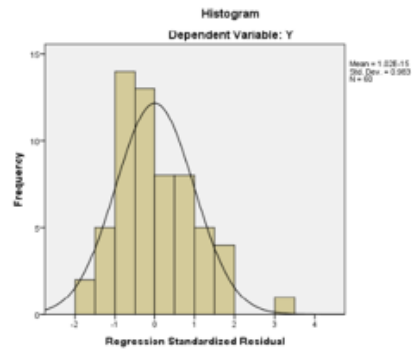
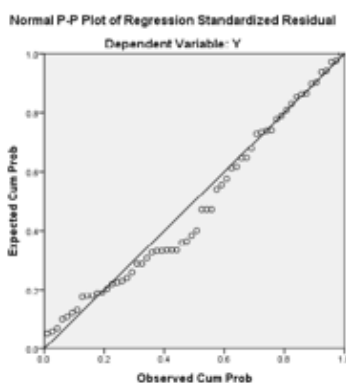
**Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas**



**Uji Normalitas**

Uji normalitas yang dilakukan dengan menggunakan uji statistik Kolmogorov-Smirnov atau K-S yang tersedia pada program SPSS 20.0. Dimana terdapat kriteria yang dapat digunakan dalam membandingkan tingkat signifikansi dan tingkat alpha yang digunakan yang berdistribusi normal apabila sig>0,05.

**Gambar 3. Uji Normalitas**



**UJI F**

Dari data uji F di atas diketahui bahwa F hitung 9.313 > F tabel 3,16 sehingga dapat di tarik kesimpulan variabel bebas daya tarik (secara simultan) berpengaruh terhadap variabel terikat minat menonton.

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	92.346	2	46.173	9.313	.000 <sup>b</sup>
1 Residual	282.588	57	4.958		
Total	374.933	59			

- a. Dependent Variable: minat menonton
- b. Predictors: (Constant), daya tarik

**Kesimpulan**

Kesimpulan berdasarkan hasil penelitian daya tarik minat menonton film KKN di Desa Penari adalah:

1. Mahasiswa UBSI prodi penyiaran cabang margonda lebih cenderung memiliki daya tarik yang tinggi pada film KKN di Desa Penari nilai koefisien korelasi sebesar 0,976 dilihat dari aspek alur cerita dan minat menonton yang tinggi dari untuk menonton film KKN di Desa Penari. Dari output pengaruh daya tarik terhadap minat menonton nilai sig. 0,05 < 0,05 sehingga terdapat korelasi yang sig. dengan adanya aspek kognitif, afektif, behavior yang menimbulkan minat menonton film KKN di Desa Penari.
2. Mahasiswa UBSI prodi penyiaran cabang margonda memiliki pengetahuan mengenai KKN di Desa Penari membuat adanya minat menonton film KKN di Desa Penari tersebut. Sehingga menimbulkan daya tarik menonton yang tinggi pula terhadap film KKN di Desa Penari tersebut.
3. Sesuai dengan perspektif teori AIDDA bahwa mahasiswa UBSI prodi penyiaran cabang margonda sehingga dalam dapat menumbuhkan rasa yang dapat membangkitkan perhatian yang dapat menumbuhkan adanya daya tarik menonton film KKN di Desa Penari karena mampu memberikan perhatian, ketertarikan, kepuasan keinginan sehingga memiliki keputusan serta Tindakan menonton film KKN di Desa Penari

sebagai hiburan dalam mengisi waktu luang dalam merelaksasi mengenai informasi seputar teknologi dan komponen-komponen dalam film KKN di Desa Penari.

**REFERENSI**

- Cangara, Hafied. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Cangara, Hafied. 2013. *Perencanaan & Strategi Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Effendy, Onong Uchjana. 2014. *Ilmu Komunikasi (Teori Dan Praktek)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Effendi, Onong. 2003. *Ilmu komunikasi teori dan praktek*. PT Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Nurudin. 2007. *Pengantar Komunikasi Massa*. Raja Gafindo Persada: Jakarta
- Morrissan, MA. 2008, *Managemen Media Penyiaran*. Kencana Prenada Media Group: Jakarta.
- Masyhuri dan Zainuddin, 2011. *Metode Penelitian-Pendekatan Praktis dan Aplikatif*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2007. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Rusman Latief dan Yusiatic Utud, 2017. *Kreatif Siaran Televisi*. Jakarta: Prenadamedia Group
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wijaya, Tony. (2018), *Manajemen Kualitas Jasa, Edisi Kedua*, Jakarta: PT.Indeks