

Pengaruh manajemen operasional terhadap efektivitas dan efisiensi kinerja kurir Shopee Express (SPX) di Hub Bantargebang

Reza Apriliana Suhenda¹, Turah Slamet²

^{1,2}Universitas Teknologi Digital

email: ¹rezaapriliana30@gmail.com, ²turahslamet@digitechuniversity.ac.id

Info Artikel

Sejarah artikel:

Diterima 20 Oktober 2025

Disetujui 08 November 2025

Diterbitkan 30 November 2025

Kata kunci:

Manajemen Operasional,
Efektivitas Kinerja, Efisiensi
Kinerja, Shopee Express

Keywords:

Operational Management,
Performance Effectiveness,
Performance Efficiency, Shopee
Express

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manajemen operasional terhadap efektivitas dan efisiensi kinerja kurir Shopee Express di Hub Bantargebang. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan menyebarkan kuesioner berbasis skala Likert kepada 60 responden yang merupakan kurir aktif. Analisis data dilakukan menggunakan SPSS versi 29 melalui uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji korelasi, uji determinasi, dan pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kedua variabel dependen. Koefisien determinasi menunjukkan kontribusi yang cukup tinggi, sementara uji t dan uji F memperkuat signifikansi pengaruh tersebut. Temuan ini mengimplikasikan bahwa peningkatan kualitas manajemen operasional dapat secara langsung meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja kurir.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of operational management on the effectiveness and efficiency of Shopee Express couriers at the Bantargebang Hub. A quantitative approach was employed by distributing a Likert-scale questionnaire to 60 active couriers. Data analysis was conducted using SPSS version 29 through classical assumption testing, multiple linear regression, correlation analysis, coefficient of determination, and hypothesis testing. The results showed that operational management had a positive and significant effect on both dependent variables. The coefficient of determination indicated a high contribution, while t-test and F-test results confirmed the significance of the influence. These findings imply that improving the quality of operational management can directly enhance the effectiveness and efficiency of courier performance.



©2025 Reza Apriliana Suhenda, Turah Slamet. Diterbitkan oleh Program Studi Akuntansi, Institut Koperasi Indonesia. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

PENDAHULUAN

Dalam industri jasa logistik, manajemen operasional menjadi faktor penentu keberhasilan dalam mencapai target kinerja, khususnya pada aspek efektivitas dan efisiensi. Shopee Express sebagai salah satu pemain utama di sektor ini, menghadapi tantangan untuk menjaga kualitas layanan di tengah tingginya volume pengiriman. Efektivitas diartikan sebagai kemampuan untuk mencapai target yang telah ditetapkan, sedangkan Efisiensi mengacu pada pemanfaatan sumber daya secara optimal untuk mencapai tujuan tersebut (Robbins et al., 2021). Penelitian ini memfokuskan pada kurir Shopee Express di Hub Bantargebang sebagai objek penelitian, dengan tujuan menganalisis pengaruh manajemen operasional terhadap efektivitas dan efisiensi kinerja.

Industri jasa logistik di Indonesia mengalami pertumbuhan yang pesat seiring dengan meningkatnya transaksi perdagangan elektronik (*e-commerce*). Berdasarkan laporan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pertumbuhan pengguna internet yang signifikan telah mendorong peningkatan aktivitas belanja *online*, yang secara langsung berdampak pada meningkatnya permintaan jasa pengiriman barang. Shopee Express (SPX) sebagai salah satu penyedia layanan logistik resmi milik platform *e-commerce* Shopee, memegang peranan penting dalam memastikan proses distribusi barang berjalan cepat, tepat, dan aman. Dalam konteks ini, keberhasilan SPX dalam memenuhi harapan pelanggan sangat bergantung pada kualitas manajemen operasional yang diterapkan.

Manajemen operasional merupakan fungsi manajerial yang berfokus pada perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian proses produksi barang maupun jasa (Heizer et al.,

2020). Dalam industri logistik, manajemen operasional tidak hanya berkaitan dengan pemindahan barang dari satu titik ke titik lain, tetapi juga mencakup perencanaan rute, penjadwalan, pengelolaan sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi informasi, serta pemantauan kinerja kurir di lapangan. Efektivitas menjadi ukuran sejauh mana target pengiriman dapat dicapai sesuai standar waktu dan kualitas layanan, sedangkan efisiensi mengacu pada kemampuan meminimalkan penggunaan sumber daya tanpa mengorbankan kualitas layanan (Robbins et al., 2021).

Manajemen operasional merupakan bagian dari manajemen yang berfokus pada proses produksi barang dan jasa, termasuk perencanaan, pengawasan, serta peningkatan kualitas dan efisiensi proses tersebut. Stevenson (2021) menyebutkan bahwa tujuan utama dari manajemen operasional adalah menciptakan nilai tambah melalui proses yang efisien dan efektif.

Slack, et al. (2022) menekankan bahwa manajemen operasional juga bertanggung jawab terhadap manajemen rantai pasok (*supply chain management*), pengelolaan hubungan dengan pemasok, dan integrasi teknologi informasi dalam proses operasional. Transformasi digital seperti penggunaan sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*), IoT (*Internet of Things*), serta *big data analytics* menjadi katalis penting dalam peningkatan efisiensi operasional.

Kamble et al. (2020) menjelaskan bahwa dalam era industri 4.0, proses operasional tidak lagi bersifat linier dan manual, melainkan berbasis pada data *real-time* yang memungkinkan prediksi dan perencanaan secara lebih presisi. Hal ini meningkatkan responsivitas organisasi terhadap perubahan permintaan pasar dan gangguan rantai pasok.

Hub Bantargebang merupakan salah satu pusat distribusi Shopee Express yang melayani wilayah dengan tingkat volume pengiriman tinggi dan tantangan geografis yang beragam. Kondisi ini menuntut adanya sistem manajemen operasional yang optimal agar proses pengiriman tidak terhambat oleh faktor internal seperti penjadwalan yang kurang tepat, maupun faktor eksternal seperti kemacetan lalu lintas atau cuaca buruk. Peran kurir menjadi krusial karena mereka adalah ujung tombak dalam memastikan barang sampai ke tangan pelanggan tepat waktu.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa manajemen operasional yang baik berkontribusi langsung terhadap peningkatan kinerja operasional dan kepuasan pelanggan di sektor logistik (Rahman et al., 2024; Sabrina, 2024). Namun, di lapangan, masih ditemukan kendala seperti keterlambatan pengiriman, kurangnya koordinasi antarbagian, dan keterbatasan pemanfaatan teknologi pelacakan yang memadai.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh manajemen operasional terhadap dua indikator kinerja utama, yaitu efektivitas dan efisiensi kerja kurir. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk memperoleh hasil yang objektif dan terukur, dengan melibatkan 60 responden kurir aktif sebagai sampel penelitian. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi manajemen SPX dalam meningkatkan strategi operasional, serta memperkaya literatur akademik di bidang manajemen operasional jasa logistik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara variabel bebas (X) yaitu Manajemen Operasional, terhadap dua variabel terikat (Y_1) yaitu Efektivitas Kinerja Kurir, dan (Y_2) yaitu Efisiensi Kinerja Kurir. Metode kuantitatif dipilih karena penelitian ini mengandalkan data numerik yang dianalisis secara statistik untuk memperoleh kesimpulan objektif (Sugiyono, 2021).

1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Shopee Express Hub Bantargebang, yang berlokasi di Kota Bekasi, Jawa Barat. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada tingginya volume pengiriman harian serta peran hub ini sebagai titik distribusi utama di wilayah tersebut. Penelitian dilaksanakan selama bulan April–Juli 2025.

2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kurir Shopee Express (SPX) yang beroperasi di Hub Bantargebang dengan jumlah total 60 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *sampling jenuh* (*census sampling*), di mana seluruh populasi dijadikan sampel karena jumlahnya relatif kecil dan memungkinkan untuk dijangkau secara keseluruhan (Sugiyono, 2021).

3. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah:

- 1) Data Primer: diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden.
- 2) Data Sekunder: meliputi dokumen internal SPX, literatur, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan.

4. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang menggunakan skala *Likert* dengan lima kategori jawaban:

- 1) Sangat Tidak Setuju (STS)
- 2) Tidak Setuju (TS)
- 3) Netral (N)
- 4) Setuju (S)
- 5) Sangat Setuju (SS)

Tabel 1. Skala Livert

Skor	Interpretasi
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Setuju
1,80 – 2,59	Tidak Setuju
2,60 – 3,39	Netral
3,40 – 4,19	Setuju
4,20 – 5,00	Sangat Setuju

Instrumen diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS. Validitas diuji dengan korelasi Pearson Product Moment, sedangkan reliabilitas diukur dengan Cronbach's Alpha, dengan nilai ambang minimal 0,70 (Dr. Syahran et al., 2025).

5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

- 1) Variabel X (Manajemen Operasional): meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian operasional pengiriman barang.
- 2) Variabel Y₁ (Efektivitas Kinerja Kurir): diukur dari tingkat ketepatan waktu, keakuratan pengiriman, dan kualitas layanan.
- 3) Variabel Y₂ (Efisiensi Kinerja Kurir): diukur dari rasio penggunaan sumber daya (waktu, tenaga, dan biaya) terhadap output layanan.

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Skala	Sumber
X - Manajemen Operasional	Perencanaan rute, penjadwalan kerja, koordinasi tim, monitoring pengiriman	Likert	Heizer & Render (2020)
Y ₁ - Efektivitas	Ketepatan waktu, akurasi pengiriman, kepuasan pelanggan	Likert	Robbins & Coulter (2021)
Y ₂ - Efisiensi	Pemanfaatan waktu, tenaga, biaya	Likert	Kotler & Keller (2016)

6. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahap:

- 1) Uji Instrumen Penelitian: Validitas & reliabilitas.
- 2) Uji Asumsi Klasik: Normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas.
- 3) Analisis Regresi Linear Berganda: untuk mengetahui pengaruh X terhadap Y₁ dan Y₂ secara terpisah.
- 4) Uji Hipotesis:
 - a. Uji t: untuk menguji pengaruh parsial X terhadap masing-masing Y.
 - b. Uji F: untuk menguji pengaruh simultan.
- 5) Uji Koefisien Determinasi (R²): untuk melihat besarnya kontribusi X terhadap Y.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data terhadap 60 responden yang merupakan kurir Shopee Express Hub Bantargebang, diperoleh gambaran umum bahwa sebagian besar responden berasal dari area pengiriman Bantargebang (33%), diikuti oleh Cikiwul (27%), dan dua wilayah lainnya yaitu Sumur Batu dan Ciketing Udik masing-masing sebesar 20%. Hal ini menunjukkan bahwa wilayah Bantargebang memiliki distribusi tenaga kurir paling banyak, yang dapat diinterpretasikan sebagai wilayah dengan volume pengiriman yang relatif tinggi.

Dari sisi lama bekerja, responden dengan masa kerja 1–2 tahun mendominasi dengan persentase 38%, diikuti oleh kurir dengan masa kerja 2–3 tahun (22%) dan 3–5 tahun (17%). Sementara itu, kurir dengan masa kerja kurang dari 6 bulan hanya berjumlah 7%. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar tenaga kerja di hub Bantargebang memiliki pengalaman yang cukup, sehingga dapat diasumsikan bahwa mereka telah memahami alur kerja dan sistem manajemen operasional yang diterapkan.

Uji Instrumen dan Asumsi Klasik

Uji validitas menunjukkan bahwa seluruh indikator variabel manajemen operasional (X), efektivitas kinerja kurir (Y_1), dan efisiensi kinerja kurir (Y_2) dinyatakan valid karena nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel (0,254).

Tabel 3. Uji Validitas Variabel X

Item	R Hitung	Hubungan Dengan r-tabel = (0,25)	Keterangan
X.1	.527	Lebih Dari	Valid
X.2	.644	Lebih Dari	Valid
X.3	.570	Lebih Dari	Valid
X.4	.692	Lebih Dari	Valid
X.5	.476	Lebih Dari	Valid
X.6	.371	Lebih Dari	Valid
X.7	.514	Lebih Dari	Valid
X.8	.322	Lebih Dari	Valid
X.9	.368	Lebih Dari	Valid
X.10	.523	Lebih Dari	Valid
X.11	.659	Lebih Dari	Valid
X.12	.729	Lebih Dari	Valid
X.13	.645	Lebih Dari	Valid
X.14	.520	Lebih Dari	Valid
X.15	.340	Lebih Dari	Valid
X.16	.503	Lebih Dari	Valid
X.17	.573	Lebih Dari	Valid
X.18	.616	Lebih Dari	Valid
X.19	.695	Lebih Dari	Valid
X.20	.415	Lebih Dari	Valid
X.21	.700	Lebih Dari	Valid
X.22	.525	Lebih Dari	Valid
X.23	.683	Lebih Dari	Valid
X.24	.708	Lebih Dari	Valid

Uji reliabilitas menghasilkan nilai Cronbach's Alpha yang tinggi, yaitu 0,904 untuk variabel X, 0,912 untuk Y_1 , dan 0,908 untuk Y_2 , yang menandakan tingkat konsistensi jawaban responden sangat baik. Pada uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, nilai signifikansi sebesar 0,200 ($> 0,05$) untuk kedua model regresi menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Uji multikolinearitas menunjukkan nilai VIF < 10 pada semua variabel, sehingga tidak terjadi korelasi yang mengganggu antarvariabel independen. Uji heteroskedastisitas melalui scatterplot Abs_RES memperlihatkan pola penyebaran titik yang acak, sehingga dapat disimpulkan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Analisis Regresi dan Uji Hipotesis

Analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa manajemen operasional (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kinerja kurir (Y_1) dengan koefisien 0,226 ($p = 0,000$) dan

terhadap efisiensi kinerja kurir (Y_2) dengan koefisien 0,335 ($p = 0,000$). Hal ini berarti setiap peningkatan kualitas manajemen operasional akan berdampak pada meningkatnya efektivitas maupun efisiensi kerja kurir di lapangan.

Tabel 4. Uji Regresi Y_1

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	19,986	3,923		5,095	,001		
1 Manajemen Operasional	,226	,040	,595	5,635	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Efektivitas Kinerja

Tabel 5. Uji Regresi Y_2

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	12,049	4,483		2,688	,009		
1 Manajemen Operasional	,335	,046	,692	7,292	,001	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Efisiensi Kinerja

Hasil uji t menunjukkan bahwa pengaruh variabel X terhadap Y_1 dan Y_2 signifikan secara parsial ($p < 0,05$). Uji F mengonfirmasi bahwa variabel X berpengaruh secara simultan terhadap kedua variabel terikat. Nilai koefisien determinasi (R^2) untuk model Y_1 adalah 0,684, yang berarti manajemen operasional menjelaskan 68,4% variasi efektivitas kinerja, sedangkan sisanya 31,6% dipengaruhi faktor lain seperti motivasi kerja, kondisi kendaraan, dan situasi lalu lintas. Untuk model Y_2 , nilai R^2 sebesar 0,635, sehingga 63,5% variasi efisiensi kinerja dapat dijelaskan oleh manajemen operasional, sementara sisanya 36,5% dipengaruhi oleh faktor eksternal lain.

Tabel 6. Uji Determinasi Y_1

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,827 ^a	0,684	0,679	3,58353

a. Predictors: (Constant), Manajemen Operasional

b. Dependent Variable: Efektivitas Kinerja

Tabel 7. Uji Determinasi Y_2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,797 ^a	0,635	0,629	4,26594

a. Predictors: (Constant), Manajemen Operasional

b. Dependent Variable: Efisiensi Kinerja

Temuan ini memperkuat teori yang disampaikan oleh Heizer et al. (2020) bahwa pengelolaan operasional yang baik, mulai dari perencanaan rute, penjadwalan yang tepat, hingga *monitoring* pengiriman, mampu meningkatkan performa karyawan baik dari sisi efektivitas maupun efisiensi. Kurir yang bekerja dengan sistem manajemen yang jelas cenderung lebih mampu mencapai target waktu pengiriman dan meminimalkan pemborosan sumber daya.

Selain itu, data menunjukkan bahwa mayoritas kurir memiliki masa kerja lebih dari satu tahun, yang dapat berkontribusi pada hasil yang positif karena pengalaman kerja berhubungan erat dengan keterampilan teknis dan adaptasi terhadap SOP. Namun demikian, masih terdapat persentase variasi kinerja yang cukup besar yang tidak dijelaskan oleh variabel manajemen operasional. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor lain seperti insentif, kepuasan kerja, dukungan teknologi, dan kondisi infrastruktur jalan juga memegang peranan penting dalam mempengaruhi kinerja kurir.

Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa peningkatan kualitas manajemen operasional di Shopee Express Hub Bantargebang dapat menjadi strategi efektif untuk mendorong peningkatan performa kurir, baik dalam aspek efektivitas (ketepatan waktu, akurasi pengiriman) maupun efisiensi (penggunaan waktu dan sumber daya secara optimal).

KESIMPULAN

Manajemen operasional memainkan peran sentral dalam mengarahkan kualitas dan keberlanjutan layanan logistik, termasuk dalam konteks kinerja kurir pada Shopee Express Hub Bantargebang. Manajemen operasional yang baik—meliputi perencanaan, koordinasi, pengawasan, dan pemanfaatan teknologi—berperan penting dalam memastikan layanan yang tepat sasaran (efektivitas) sekaligus hemat sumber daya (efisiensi). Dalam lingkungan bisnis kontemporer, efektivitas memungkinkan pengiriman dilakukan sesuai waktu dan standar kualitas, sementara efisiensi memperkecil penggunaan sumber daya seperti tenaga kerja, biaya, dan material (ProHance, 2023).

Kurir sebagai ujung tombak distribusi berada dalam posisi sentral dalam menerapkan sistem manajemen operasional. Tanpa dukungan alur operasional yang jelas, kurir menghadapi tantangan lebih besar seperti kesulitan navigasi, beban kerja yang tidak merata, dan kurangnya informasi waktu nyata. Efisiensi pun tergerus jika sistem tidak mendukung penugasan optimal, seperti yang diperlihatkan dalam studi sungguhan mengenai perbaikan operasional melalui teknologi informasi yang digital (Khatistyarso & Sudarman, 2025)

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana manajemen operasional berperan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja kurir di Shopee Express Hub Bantargebang. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa manajemen operasional memiliki peran penting dalam memastikan kelancaran proses pengiriman barang. Pengaturan jadwal kerja yang terstruktur, pembagian tugas yang jelas, serta koordinasi yang baik antarbagian mampu membantu kurir bekerja lebih cepat, tepat, dan sesuai target.

Efektivitas kerja kurir terlihat dari kemampuan mereka menyelesaikan pengiriman sesuai jumlah dan waktu yang telah ditentukan, sementara efisiensi tercermin dari penggunaan sumber daya yang optimal, seperti tenaga, waktu, dan biaya. Perencanaan rute pengiriman yang tepat, dukungan teknologi, serta pengawasan yang berkesinambungan menjadi faktor penting yang mempengaruhi kedua aspek tersebut.

Secara umum, penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik manajemen operasional yang diterapkan, semakin tinggi pula kualitas kinerja kurir, baik dari segi kecepatan maupun ketepatan layanan. Oleh karena itu, perbaikan berkelanjutan dalam manajemen operasional sangat diperlukan untuk mempertahankan daya saing layanan pengiriman, terutama di tengah tingginya persaingan industri logistik saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Dr. Syahrani, S. E. M. S., Zakaria Basran, S. E. M. S., Alia Putri Anastasia, S. M., & Qosrah, J. (2025). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. 245. <https://books.google.co.id/books?id=iE9mEQAAQBAJ>
- Heizer, Jay., Render, Barry., & Munson, Chuck. (2020). *Operations management : sustainability and supply chain management*. Pearson.
- Kamble, S. S., Gunasekaran, A., & Gawankar, S. A. (2020). Achieving sustainable performance in a data-driven agriculture supply chain: A review for research and applications. *International Journal of Production Economics*, 219, 179–194. <https://doi.org/10.1016/J.IJPE.2019.05.022>
- Khatistyarso, I. A., & Sudarman, D. (2025). Optimisation of Operational Management Through the Use of Information Technology to Improve Service Quality at the Expedition Services of Railway Logistics (KALOG) Madiun Representative. *TRANSEKONOMIKA: AKUNTANSI, BISNIS DAN KEUANGAN*, 5(2), 540–555. <https://doi.org/10.55047/TRANSEKONOMIKA.V5I2.883>
- ProHance. (2023). *What Is Efficiency in Management? Meaning, Definition* | ProHance. https://www.prohance.net/glossary/what-is-efficiency-management.php?utm_source=chatgpt.com

- Rahman, Dr. Ir. Andi Ilham Samanlangi, & Hery Purnomo. (2024). *METODE-PENELITIAN-KUANTITATIF-KUALITATIF-DAN-R-D*.
- Robbins, S. P. ., Coulter, M. K. ., & Randel, Amy. (2021). *Management, Global Edition*. 624.
https://books.google.com/books/about/Management_Global_Edition.html?id=nb4oEAAAQBAJ
- Sabrina, L. (2024). *Pengaruh Kepemimpinan Digital dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Kurir Shopee Express dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening*.
- Slack, Nigel; Brandon-Jones, Alistair; Burgess, Nicola. (2022). *Operations Management*. 768.
- Stevenson, W. J. . (2021). *Operations management*. McGraw-Hill Education.
- Sugiyono. (2021). *Sugiyono: Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif...* - Google Scholar.
https://scholar.google.com/scholar?cluster=16210914597605153583&hl=en&as_sdt=2005&sciodt=0,5#d=gs_cit&t=1745143532899&u=%2Fscholar%3Fq%3Dinfo%3ALxtz-u-8-OAJ%3Ascholar.google.com%2F%26output%3Dcite%26scirp%3D0%26scfhb%3D1%26hl%3Den