

KINERJA *LINEN ATTENDANT* DALAM PENANGANAN *PARSTOCK* DI HOTEL GRAND ORCHID SOLO

Pontianus Kuswiyata¹, Erna Wigati²

¹Akademi Pariwisata Mandala Bhakti Surakarta

² Akademi Pariwisata Mandala Bhakti Surakarta

atta_cos@yahoo.com

Abstrak

Housekeeping Department adalah *linen section* yaitu seksi yang mempunyai tugas dan tanggung jawab atas keluar masuknya *linen* dari setiap departemen. *Linen section* bertugas dan bertanggung jawab terhadap *uniform* (pakaian seragam) seluruh karyawan hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui cara penanganan *parstock linen*, cara penyimpanan *linen*, penghitungan *parstock linen* yang baik dan benar serta untuk mengetahui kendala dalam penanganan *parstock linen* dan penyimpanan *linen* di Hotel Grand Orchid Solo. Petugas *linen attendant* di Hotel Grand Orchid Solo memiliki wilayah kerja tidak saja pengadaan dan penggantian *linen*, namun juga penanganan *parstock linen* dan penyimpanan *linen* untuk keperluan kegiatan operasional hotel sehari-hari. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi atau kepustakaan. Metode analisa data menggunakan teknik analisis deskriptif, yaitu analisis yang bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subjek yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk pengujian hipotesis. Hasil dari penelitian adalah penanganan *parstock linen* yang merupakan pekerjaan menghitung, mencatat, dan memilah-milahkan *linen*, baik itu *linen* rusak, kotor maupun *linen* bersih. Seorang *linen attendant* harus mengetahui bagaimana cara menyimpan *linen* dengan baik, penghitungan *parstock linen* yang baik dan benar harus sesuai dengan rumus. Kendala yang dihadapi dalam penanganan *parstock linen* dan penyimpanan *linen*, antara lain tidak adanya tempat khusus untuk penghitungan *linen* kotor, dan kurang luasnya ukuran *linen room*, sedangkan untuk mengatasi kondisi yang demikian perlu adanya perencanaan untuk menyediakan tempat penghitungan *linen* kotor secara khusus dan adanya penambahan ruangan.

Kata Kunci: *Kinerja, Linen Attendant, Parstock*

1. PENDAHULUAN

Hotel yang bergerak di sektor jasa terus mengalami perkembangan seiring dengan kemajuan di segala bidang. Hal inilah yang menjadi kepercayaan para investor untuk tetap mendirikan hotel. Salah satu keberhasilan hotel dapat dilihat dari tingkat hunian kamar.

Semakin tinggi tingkat hunian kamar dicapai oleh suatu hotel, semakin tinggi pula keuntungan yang diperoleh oleh hotel tersebut. Dengan demikian, kamar merupakan produk yang menjadi pendapatan utama bagi hotel.

Pengelolaan hotel terdiri dari departemen-departemen (bagian-bagian)

yang masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda. Salah satu departemen yang ada di hotel, adalah *Housekeeping Department*, di mana bagian ini bertugas dan bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan di seluruh areal hotel.

Housekeeping Departement terbagi menjadi seksi-seksi yang memiliki wilayah kerja serta tugas dan tanggung jawab yang berbeda. Salah satu seksi yang ada di *housekeeping department* adalah *linen section* yaitu seksi yang mempunyai tugas dan tanggung jawab atas keluar masuknya *linen* dari setiap departemen. Selain itu, *linen section* juga bertugas dan bertanggung jawab terhadap *uniform* (pakaian seragam) seluruh karyawan hotel (Rumekso, 2001).

Petugas *linen* di Hotel Grand Orchid Solo memiliki wilayah kerja tidak saja pengadaan dan penggantian *linen*, namun petugas tersebut juga mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam hal penanganan *parstock linen* dan penyimpanan *linen*. Penghitungan *parstock linen* yang baik dan benar serta kendala dalam penanganan *parstock linen* dan penyimpanan *linen* di Hotel Grand Orchid Solo untuk keperluan kegiatan operasional hotel sehari-hari. Masalah ini akan menjadi kajian yang menarik karena penanganan *parstock linen* dan penyimpanan *linen* dalam pengadaan dan peredaran *linen* yang diperlukan dalam operasional hotel

sehari-hari dapat memberikan kontribusi terhadap hotel yaitu kepuasan dan kenyamanan bagi tamu yang menginap di Hotel Grand Orchid Solo.

2. LANDASAN TEORI

2.1. *Housekeeping Department*

Housekeeping departement adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di luar maupun dalam gedung, termasuk kamar-kamar maupun ruangan-ruangan yang disewa oleh tamu, *restaurant*, *office*, serta toilet (Rumekso, 2001). Sebelum ada *inn*, *hotel*, *motel*, *cottage*, dan jenis akomodasi lainnya, istilah *housekeeping* hanya diartikan sebagai perawatan rumah tinggal. Setelah berkembangnya bermacam-macam jenis akomodasi, istilah *housekeeping* mulai marak dipakai dalam industri hotel. Definisi *housekeeping* mencakup pengertian dan makna yang lebih luas, yaitu menjaga, memelihara, dan merawat hotel berserta seluruh isinya secara profesional. Dalam Bahasa Indonesia, sinonim *housekeeping* adalah Tata Graha (Bagyono dan Orbani, 2003). *Housekeeping* atau tata graha adalah salah satu bagian di suatu hotel yang menangani hal-hal berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar, termasuk area-area umum lain agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada

di dalam hotel (Perwani dalam Rumeckso (2005)). Departemen ini membawahi seksi-seksi sebagai berikut :

- a. *Room Section* yaitu bagian yang menangani kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar hotel.
- b. *Houseman* yaitu bagian yang menangani kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan area di luar kamar hotel.
- c. *Gardening* yaitu bagian yang menangani kebersihan, kerapian, dan keindahan taman hotel.
- d. *Swimming Pool* yaitu bagian yang menangani kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan keamanan kolam renang.

2.2 Kinerja

Kinerja adalah prestasi yang diperlihatkan atau sesuatu yang dicapai (Tim Pustaka Phoenix, 2009). Kinerja (*performance*) adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan yang disebut Standar Pekerjaan (Bangun, 2012).

2.3 Linen Section

Linen section yaitu seksi yang mempunyai tugas dan tanggung jawab atas keluar masuknya *linen* dari setiap

departemen. Selain itu, *linen section* juga bertugas dan bertanggung jawab terhadap *uniform* (pakaian seragam) seluruh karyawan hotel (Rumeckso, 2001).

2.4 Linen Attendant

Linen attendant bagian *linen section* yang bertugas mengatur dan menyiapkan *Linen* yang akan dipakai oleh *housekeeping* (*floor section*) dan *food and beverage outlet* (*restaurant, bar, banquet hall*) (Rumeckso, 2001). Bagian *linen attendant* sangat penting peranannya dalam kegiatan operasional hotel karena memiliki tanggung jawab atas semua *linen* hotel tersebut. Keluar masuk *linen* atau sirkulasi *linen* di setiap departemen yang ada di hotel tersebut ditangani oleh *linen attendant*.

2.5 Linen dan Parstock

Linen yaitu kain atau lena yang dipergunakan dalam operasional hotel (Bagyono dan Orbani, 2003). *Parstock linen* adalah jumlah persediaan *linen* yang dibutuhkan dalam peredaran atau jumlah persediaan *linen* yang diperlukan dalam operasional hotel (Rumeckso, 2001). Setiap petugas di *linen section* harus mengetahui bagaimana cara menyimpan *linen* dengan baik. Cara penyimpanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kelancaran tugas mereka.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode atau pendekatan kualitatif. Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi alami (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci (Siregar, 2013). Selanjutnya dikatakan data yang dihasilkan dari metode kualitatif bersifat deskriptif, dan analisis data dilakukan secara induktif.

Pendekatan kualitatif menekankan pada makna, penalaran, definisi suatu situasi tertentu, lebih banyak meneliti hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari. Tujuan penelitian biasanya berkaitan dengan hal-hal yang bersifat praktis. Tujuan akhir yang harus dicapai adalah mengembangkan pengertian, konsep-konsep, yang pada akhirnya menjadi teori. Tahapan ini dikenal sebagai *grounded theory research* (Siregar, 2013).

Populasi (*population*) adalah keseluruhan elemen atau unit penelitian yang dijadikan objek penelitian, sedangkan sampel adalah bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya (Abdurrahman dan Muhidin, 2011). Menurut Priyatno (2008), populasi adalah suatu kelompok atau kumpulan

subjek atau objek yang akan dikenai generalisasi penelitian, sedangkan sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan di *housekeeping department* Hotel Grand Orchid Solo, sedangkan sampel yang digunakan adalah sebagian karyawan *housekeeping department (operational manager, executive housekeeper, supervisor, linen attendant)* yang diambil secara *purposive sampling*. *Purposive sampling* yaitu teknik penarikan sampel yang dilakukan berdasarkan karakteristik yang ditetapkan dan disesuaikan dengan tujuan atau masalah penelitian (Abdurrahman dan Muhidin, 2011).

Data adalah bahan mentah yang diolah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, baik kualitatif maupun kuantitatif, yang menunjukkan fakta. Data juga merupakan kumpulan fakta, angka, atau segala sesuatu yang dapat dipercaya kebenarannya, sehingga dapat digunakan sebagai dasar untuk menarik suatu kesimpulan (Siregar, 2013). Menurut Abdurrahman dan Muhidin (2011), data adalah segala fakta atau keterangan tentang sesuatu yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun informasi.

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian sebagai sumber informasi yang dicari dengan menggunakan alat pengukuran data, sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau dari pihak kedua. Data sekunder biasanya berwujud dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia (Azwar, 2012). Dalam penelitian ini, data primernya adalah hasil observasi dan wawancara dengan narasumber atau *informan* di Hotel Grand Orchid. *Informan* adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian (Ghony dan Almanshur, 2012), sedangkan data sekundernya adalah buku-buku refesensi, brosur, dan catatan-catatan yang berkaitan dengan objek penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Cara Penanganan *Parstock Linen* oleh *Linen Attendant* di Hotel Grand Orchid Solo

Kinerja *linen attendant* dalam penanganan *parstock linen*, yaitu merapikan *linen* kotor, menghitung *linen* kotor, menerima *linen* dari *laundry*, melipat *linen* bersih, melakukan pengecekan terhadap *bill linen* dari *laundry*, mencatat di *linen log book*, melakukan pengecekan dan penghitungan ulang, serta melakukan *inventarisasi linen*.

4.2 Cara Penyimpanan *Linen* oleh *Linen Attendant* di Hotel Grand Orchid Solo

Seorang *linen attendant* harus mengetahui bagaimana cara menyimpan *linen* dengan baik, karena hal ini akan mempengaruhi kelancaran tugas mereka. Cara penyimpanan *linen* di Hotel Grand Orchid adalah sebagai berikut, setelah *linen attendant* menerima *linen* yang bersih dari *laundry*, segera dihitung dan setelah sesuai lalu dilipat dan disimpan di rak penyimpanan (*linen rack*), diatur sesuai ukurannya, lipatan *linen* harus menghadap keluar agar memudahkan penghitungan maupun pengambilan. Pengambilan *linen* berdasarkan sistem *FIFO (First In-First Out)*, di mana *linen* yang baru dikirim dari *laundry* disimpan di atas rak paling bawah agar digunakan belakangan setelah *linen* yang ada di atasnya dipakai, atau dengan kata lain yang tersimpan dahulu harus digunakan terlebih dahulu, yang disimpan belakangan baru digunakan kemudian. Hal ini dimaksudkan agar "*long life*" (umur) *linen* tersebut awet dan tidak mudah rusak, tempat penyimpanan tidak boleh lembab, sirkulasi udara harus lancar dan tidak berdebu sehingga *linen* tetap dalam keadaan bersih dan kering, tempat penyimpanan *linen* harus sudah terjangkau untuk memperlancar penukaran *linen* kotor dengan yang bersih ke tiap-tiap *floor* maupun *food and beverage outlet*, *linen* harus jauh dari *kitchen* (dapur)

untuk menghindari bahaya kebakaran dan terkontaminasi bau masakan.

4.3 Penghitungan *Parstock Linen* yang Baik dan Benar di Hotel Grand Orchid Solo

Pengertian *parstock linen* adalah jumlah persediaan *linen* yang dibutuhkan dalam peredaran atau jumlah persediaan *linen* yang diperlukan dalam operasional hotel. Dalam operasinya, Hotel Grand Orchid Solo menggunakan sistem 3 par. Untuk menghitung *parstock* yang diperlukan *floor section* rumusnya adalah sebagai berikut :

Jumlah kamar X jumlah *linen supplies* yang terpasang X *parstock*

(Rumekso, 2001).

Kebutuhan *linen* yang harus disediakan di setiap jenis kamar adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Kebutuhan *Linen Superior Twin*

Type Room	Linen	Perhitungan
Superior Twin	<i>Sheet single</i>	37 x 6 x 3 = 666 buah
	<i>Cover duve single</i>	37 x 2 x 3 = 222 buah
	<i>Bed ped single</i>	37 x 2 x 3 = 222 buah
	<i>Bed skrit</i>	37 x 2 x 3 = 222 buah
	<i>Runner single</i>	37 x 2 x 3 = 222 buah
	<i>Bath towel</i>	37 x 2 x 3 = 222 buah
	<i>Hand towel</i>	37 x 2 x 3 = 222 buah
	<i>Bath mat</i>	37 x 1 x 3 = 111 buah
	<i>Pillow Case</i>	37 x 4 x 3 = 444 buah

Tabel 2. Kebutuhan *Linen Superior Double*

Type Room	Linen	Perhitungan
Superior Double	<i>Sheet double</i>	20 x 3 x 3 = 180 buah
	<i>Cover duve double</i>	20 x 1 x 3 = 60 buah
	<i>Bed pad double</i>	20 x 1 x 3 = 60 buah
	<i>Bed skrit</i>	20 x 1 x 3 = 60 buah
	<i>Runner</i>	20 x 1 x 3 = 60 buah
	<i>Bath towel</i>	20 x 2 x 3 = 120 buah
	<i>Hand towel</i>	20 x 2 x 3 = 120 buah
	<i>Bath mat</i>	20 x 1 x 3 = 60 buah
	<i>Pillow Case</i>	20 x 4 x 3 = 240 buah

Tabel 3. Kebutuhan *Linen Deluxe Twin*

Type Room	Linen	Perhitungan
Deluxe Twin	<i>Sheet single</i>	40 x 2 x 3 = 240 buah
	<i>Bed ped single</i>	40 x 2 x 3 = 240 buah
	<i>Cover duve single</i>	40 x 2 x 3 = 240 buah
	<i>Runner</i>	40 x 2 x 3 = 240 buah
	<i>Bed skrit</i>	40 x 2 x 3 = 240 buah
	<i>Bath towel</i>	40 x 2 x 3 = 240 buah
	<i>Hand towel</i>	40 x 2 x 3 = 240 buah
	<i>Bath mat</i>	40 x 1 x 3 = 120 buah
	<i>Pillow case</i>	40 x 4 x 3 = 480 buah

Tabel 4. Kebutuhan *Linen Deluxe Double*

Type Room	Linen	Perhitungan
Deluxe double	<i>Sheet double</i>	17 x 1 x 3 = 51 buah
	<i>Bed ped double</i>	17 x 1 x 3 = 51 buah

	<i>Cover duve double</i>	17 x 1 x 3 = 51 buah
	<i>Runner double</i>	17 x 1 x 3 = 51 buah
	<i>Bed skrit</i>	17 x 1 x 3 = 51 buah
	<i>Bath towel</i>	17 x 2 x 3 = 102 buah
	<i>Hand towel</i>	17 x 2 x 3 = 102 buah
	<i>Bath mat</i>	17 x 1 x 3 = 51 buah
	<i>Pillow case</i>	17 x 4 x 3 = 204 buah

Tabel 5. Kebutuhan Linen Suite Room

Tipe Room	Linen	Perhitungan
Suite Room	<i>Sheet double</i>	1 x 3 x 3 = 9 buah
	<i>Bed ped double</i>	1 x 1 x 3 = 3 buah
	<i>Blanket double</i>	1 x 1 x 3 = 3 buah
	<i>Runner double</i>	1 x 1 x 3 = 3 buah
	<i>Bed skrit</i>	1 x 1 x 3 = 3 buah
	<i>Bath towel</i>	1 x 4 x 3 = 12 buah
	<i>Hand towel</i>	1 x 4 x 3 = 12 buah
	<i>Bath mat</i>	1 x 2 x 3 = 6 buah
	<i>Pillow case</i>	1 x 5 x 3 = 15 buah

Tabel 6. Kebutuhan Linen Royal Suite

Tipe Room	Linen	Perhitungan
Royal Suite	<i>Sheet double</i>	1 x 3 x 3 = 9 buah
	<i>Bed ped double</i>	1 x 1 x 3 = 3 buah
	<i>Blanket double</i>	1 x 1 x 3 = 3 buah
	<i>Bed skrit</i>	1 x 1 x 3 = 3 buah
	<i>Bath towel</i>	1 x 4 x 3 = 12 buah

		buah
	<i>Hand towel</i>	1 x 4 x 3 = 12 buah
	<i>Bath mat</i>	1 x 3 x 3 = 9 buah
	<i>Pillow case</i>	1 x 5 x 3 = 15 buah

Tabel 7. Kebutuhan Linen President Suite

Tipe Room	Linen	Perhitungan
President Suite	<i>Sheet double</i>	1 x 3 x 3 = 9 buah
	<i>Bed ped double</i>	1 x 1 x 3 = 3 buah
	<i>Blanket double</i>	1 x 1 x 3 = 3 buah
	<i>Runner double</i>	1 x 1 x 3 = 3 buah
	<i>Bed skrit</i>	1 x 1 x 3 = 3 buah
	<i>Bath towel</i>	1 x 4 x 3 = 12 buah
	<i>Hand towel</i>	1 x 5 x 3 = 15 buah
	<i>Bath mat</i>	1 x 2 x 3 = 6 buah
	<i>Pillow case</i>	1 x 5 x 3 = 15 buah

4.4 Kendala dalam Penanganan *Parstock Linen*, Penyimpanan *Linen* dan Cara Mengatasinya di Hotel Grand Orchid Solo

Dalam penanganan *parstock linen*, terdapat kendala-kendala sebagai berikut:

1. Tidak adanya tempat khusus untuk penghitungan *linen* kotor sehingga *linen* kotor dihitung di samping *lift* di ujung koridor. Hal ini akan mengurangi rasa nyaman bila kebetulan ada tamu yang lewat, perlu adanya perencanaan untuk

menyediakan tempat penghitungan *linen* kotor secara khusus.

2. Kurang luasnya ukuran *linen room*, sehingga perlu adanya penambahan ruangan. *Linen rack* yang kurang memadai untuk penyimpanan *linen*, sehingga perlu mengganti *linen rack* yang tidak memadai tersebut dengan *linen rack* yang lebih memadai untuk penyimpanan *linen*.
3. Kurangnya staf *linen attendant* yang menyebabkan kurang lancarnya kinerja *linen attendant*. Perlu di adakan penambahan staf untuk memperlancar pekerjaan. Kurangnya perlengkapan *trolley* untuk mengangkut *linen*. Hal ini juga menyebabkan kurang lancarnya kinerja *linen attendant* karena sering kali *trolley* dipakai bergantian dengan *roomboy* jika ada tamu yang *check-in*. Perlengkapan khusus sebisa mungkin di sediakan untuk *linen* sehingga mempermudah dan mempercepat kinerja *linen attendant*.
4. Tidak tersedianya mesin jahit untuk memperbaiki *linen* yang rusak, *linen attendant* akan membuat *purchase order* untuk permintaan mesin jahit yang memadai.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan dari artikel ini adalah sebagai berikut:

1. Penanganan *parstock linen*, pada garis besarnya, adalah pekerjaan menghitung, mencatat, dan memilah-milahkan *linen*, baik itu *linen* rusak, kotor maupun *linen* bersih.
2. Seorang *linen attendant* harus mengetahui bagaimana cara menyimpan *linen* dengan baik, karena hal ini akan mempengaruhi kelancaran tugas mereka.
3. Penghitungan *parstock linen* yang baik dan benar harus sesuai dengan rumus : Jumlah kamar x jumlah linen supplies yang terpasang x parstock.
4. Kendala yang dihadapi dalam penanganan *parstock linen* dan penyimpanan *linen*, antara lain tidak adanya tempat khusus untuk penghitungan *linen* kotor, dan kurang luasnya ukuran *linen room*, sedangkan untuk mengatasi kondisi yang demikian perlu adanya perencanaan untuk menyediakan tempat penghitungan *linen* kotor secara khusus, dan adanya penambahan ruangan, misalnya dengan beberapa cara, sebagai berikut. Pertama, *linen rack* yang tidak memadai untuk penyimpanan *linen* sehingga perlu adanya penggantian *linen rack* yang lebih memadai untuk penyimpanan *linen*.

Kedua, kurangnya staf *linen attendant* sehingga perlu adanya penambahan staf untuk memperlancar kinerja. Ketiga, kurangnya perlengkapan *trolley* untuk mengangkut *linen* sehingga sebisa mungkin di sediakan perlengkapan khusus untuk *linen* sehingga mempermudah dan mempercepat kinerja *linen attendant*. Keempat, tidak tersedianya mesin jahit untuk memperbaiki *linen* yang rusak. Sebaiknya *linen attendant* membuat *purchase order* untuk permintaan mesin jahit yang memadai.

6. REFERENSI

- Abdurrahman, Maman dan Muhidin, Sambas Ali. 2011. *Panduan Praktis Memahami Penelitian (Bidang Sosial-Administrasi-Pendidikan)*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Azwar, Saifuddin. 2012. *Metode Penelitian*. Cetakan XIII. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bagyono dan Orbani, Lutfi. 2003. *Dasar-dasar Housekeeping dan Laundry Hotel*. Yogyakarta: Adicita Karya Nusa.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Penerbit Erlangga.
- Priyatno, Dwi. 2008. *Mandiri Belajar SPSS (Untuk Analisis Data dan Uji Statistik)*. Yogyakarta: MediaKom.
- Rumekso. 2001 . *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta : Andi.
- _____. 2005. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta : CV. Andi Offset (Penerbit Andi).
- Siregar, Sofyan. 2013. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Tim Pustaka Phoenix. 2009. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Baru*. Jakarta: PT Media Pustaka Phoenix.