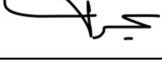


ACARA PERKULIAHAH E-LEARNING (TATAP MUKA DAN KEHADIRAN DOSEN)
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2019/2020
PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI INSTITUT SAINS DAN TEKNOLOGI NASIONAL

Mata Kuliah : Metodologi Penelitian	Kelas : A
Dosen : Ir. Sumiyanto, MT	Hari/Jam : Kamis/15.00-16.40

No	Tanggal	Materi Kuliah	Jam Masuk/ Keluar	Juml Mhs	Tanda Tangan Dosen
1	05-03-2020	Pertemuan-1, Pada Modul 1 Pendahuluan dan RPP mahasiswa dijelaskan tentang RPP dan tujuan dari matakuliah Metodologi Penelitian	15.00-16.40	21	
2	12-03-2020	Pertemuan-2, pada Modul 2 ini setiap mahasiswa agar membuat 2 pertanyaan dan jawabannya tentang Pengantar Metodologi Penelitian	15.00-16.40	21	
3	19-03-2020	Pertemuan-3, Modul 3 mahasiswa akan dijelaskan tentang filosofi penelitian dan bagaimana pentingnya melakukan penelitian	15.00-16.40	21	
4	26-03-2020	Pertemuan-4, Modul 4 kita akan membahas tentang Dasar Dasar Metodologi Penelitian mulai dari macam macam penelitian dan metodenya	15.00-16.40	21	
5	02-04-2020	Pertemuan-5, Pada Modul 5 ini kita akan membahas tentang Cara Dalam Melakukan Studi Pendahuluan dengan rincian materi A.Kajian Teoritis, B.Penelitian Empiris, C.Penelitian Kecil dan D.Konsultasi	15.00-16.40	21	
6	09-04-2020	Pertemuan-6, Pada Modul 6 ini mahasiswa akan mendapat penjelasan tentang Pengertian penelitian mulai dari pendekatan ilmiah dan pendekatan non ilmiah, langkah langkah penelitian sampai bagan suatu proses penelitian	15.00-16.40	21	
7	16-04-2020	Pertemuan-7, Pada Modul 7 ini mahasiswa akan mendapat penjelasan tentang Pengertian penelitian ini lanjutan dari materi pada modul 6 dimulai lagi dari. <u>Metoda-Metoda Penelitian Menurut Sifat Dan Jenisnya, Yang Dibutuhkan Untuk Seorang Peneliti, Kriteria Dalam Menetapkan Masalah, Dan Kriteria Perumusan</u>	15.00-16.40	21	
8	14-05-2020	UJIAN TENGAH SEMESTER	15.00-16.40	21	

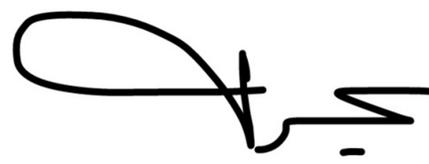
No	Tanggal	Materi Kuliah	Jam Masuk/ Keluar	Juml Mhs	Tanda Tangan Dosen
9	21-05-2020	Pertemuan-9, Pada Modul 9 ini mahasiswa akan mendapat penjelasan tentang Masalah Penelitian mulai dari tipe masalah penelitian, kriteria masalah, sumber masalah, perumusan masalah dll	15.00-16.40	21	
10	28-05-2020	Pertemuan-10, Pada Modul 10 ini mahasiswa akan mendapat penjelasan tentang desain Penelitian mulai dari teknik pengambilan sampel sampai dengan instrument penelitian dll.	15.00-16.40	21	
11	04-06-2020	Pertemuan-11, Pada Modul 11 ini mahasiswa akan mendapat penjelasan tentang Ilmu, Penelitian dan Kebenaran dll.	15.00-16.40	21	
12	11-06-2020	Pertemuan-12, Pada Modul 12 ini mahasiswa akan mendapat penjelasan tentang Sistematika Proposal Skripsi	15.00-16.40	21	
13	18-06-2020	Pertemuan-13, Pada Modul 13 ini mahasiswa akan mendapat penjelasan tentang Outline Jurnal Skripsi.	15.00-16.40	21	
14	25-06-2020	Pertemuan-14, Pada Modul 14 ini mahasiswa akan mendapat penjelasan tentang kesalahan pada penulisan Skripsi.	15.00-16.40	21	
15	02-07-2020	Pertemuan-15, Pada Modul 15 ini mahasiswa akan mendapat penjelasan tentang Pedoman Umum Penulisan Skripsi.	15.00-16.40	21	
16	30-07-2020	UJIAN AKHIR SEMESTER	15.00-16.40	21	

Mengetahui
Kepala Program Studi Teknik Industri


Ir. Iriandi Aiyas, MT

Jakarta, September 2020

Dosen Yang Bersangkutan


Ir. Sumiyanto, MT

Navigasi

Rumah saya

- Beranda situs
- ▶ Halaman situs
- ▼ Kursus saat ini
 - ▼ 20192 - Metodologi Penelitian Kelas A
 - ▶ Peserta
 - ▶ Badges
 - ▶ General
 - ▶ Pertemuan 1
 - ▶ Pertemuan 2
 - ▶ Pertemuan 4
 - ▶ Pertemuan 5
 - ▶ Pertemuan 6
 - ▶ Pertemuan 7
 - ▶ Pertemuan 8
 - ▶ Pertemuan 9
 - ▶ Pertemuan 10
 - ▶ Kursus Yang Saya Ikuti

Administrasi

- ▼ Administrasi kelas perkuliahan
 - ▶ Matikan Mode Ubah
 - Pemilihan Aktifitas dimatikan
 - ▶ Ubah Pengaturan

News forum

Ubah

Modul 1 Pendahuluan dan RPP

Ubah

Pada Modul 1 Pendahuluan dan RPP mahasiswa dijelaskan tentang RPP dan tujuan dari matakuliah Metodologi Penelitian

[+ Tambahkan sebuah aktifitas atau sumber daya](#)

Pertemuan 1

Ubah

Modul 2 Pengantar Metodologi Penelitian

Ubah

pada Modul 2 ini setiap mahasiswa agar membuat 2 pertanyaan dan jawabannya tentang Pengantar Metodologi Penelitian

Pertemuan 2

Ubah

M-03 Filosofi Penelitian

Ubah

Pada sesi ini mahasiswa akan dijelaskan tentang filosofi penelitian dan bagaimana pentingnya melakukan penelitian

[+ Tambahkan sebuah aktifitas atau sumber daya](#)

Pertemuan 3

Ubah

Modul 4 Dasar Dasar Metodologi Penelitian

Ubah

Modul 4 kita akan membahas tentang Dasar Dasar Metodologi Penelitian mulai dari macam macam penelitian dan metodenya

Modul 4 Dasar Dasar Metodologi Penelitian

Ubah

Modul 4 kepada semua mahasiswa agar membuat resume tentang Dasar Dasar Metodologi Penelitian mulai dari macam macam penelitian dan metodenya dan mendiskusikan pada forum ini

Cari forum

Maju

[Pencarian Lanjutan](#)

Berita terbaru

[Add a new topic...](#)

(No news has been posted yet)

Upcoming events

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows

M 6 Pengertian penelitian
perkenalkan 19:00
Besok, 16:40

M-03 Filosofi Penelitian
Minggu, 26 April, 16:40

[Pergi ke kalender...](#)
[Acara baru...](#)

Aktifitas lalu

Aktifitas sejak Senin, 6 April 2020,
19:45
[laporan lengkap aktifitas terbaru...](#)

KURSUS DIPERBAHARUI:

Assignment telah diperbaharui
[Modul 5 Studi Pendahuluan](#)

Forum telah diperbaharui
[Modul 5 Studi Pendahuluan](#)

Ditambahkan Obrolan
[M 6 Pengertian penelitian](#)

Ditambahkan Assignment
[Modul 6 Pengertian penelitian](#)

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows

Filters

Laporan

Nilai

Gradebook setup

Badges

Backup

Kembalikan

Impor

Set ulang

Bank soal

Ganti peran menjadi...

Tambahkan blok

Tambahkan...

+ Pertemuan 4

Ubah

+ Modul 5 Studi Pendahuluan

Ubah

Pada Modul 5 ini kita akan membahas tentang Cara Dalam Melakukan Studi Pendahuluan dengan rincian materi A.Kajian Teoritis, B.Penelitian Empiris, C.Penelitian Kecil dan D.Konsultas

+ Modul 5 Studi Pendahuluan

Ubah

Pada Modul 5 ini semua mahasiswa agar membuat resume tentang Cara Dalam Melakukan Studi Pendahuluan dengan rincian materi A.Kajian Teoritis, B.Penelitian Empiris, C.Penelitian Kecil dan D.Konsultasi dan mendiskusikan pada forum ini

+ Tambahkan sebuah aktifitas atau sumber daya

+ Pertemuan 5

Ubah

+ M 6 Pengertian penelitian

Ubah

Pada Modul 6 ini mahasiswa akan mendapat penjelasan tentang Pengertian penelitian mulai dari pendekatan ilmiah dan pendekatan non ilmiah, langkah langkah penelitian sampai bagan suatu proses penelitian.

+ Modul 6 Pengertian penelitian

Ubah

Pada Modul 6 ini setiap mahasiswa agar membuat resume dan pendapatnya tentang Pengertian penelitian mulai dari pendekatan ilmiah dan pendekatan non ilmiah, langkah langkah penelitian sampai bagan suatu proses penelitian. dan melakukan diskusi pada forum ini.

+ Tambahkan sebuah aktifitas atau sumber daya

+ Pertemuan 6

Ubah

+ Tambahkan sebuah aktifitas atau sumber daya

✚ Pertemuan 6

Ubah ▾

- ✚  Modul 07 Pengertian Penelitian kedua [↗](#) Ubah ▾ 

Pada Modul 7 ini mahasiswa akan mendapat penjelasan tentang Pengertian penelitian ini lanjutan dari materi pada modul 6 dimulai lagi dari. Metoda-Metoda Penelitian Menurut Sifat Dan Jenisnya, Yang Dibutuhkan Untuk Seorang Peneliti, Kriteria Dalam Menetapkan Masalah, Dan Kriteria Perumusan.

- ✚  Modul 7 P_engertian Penelitian kedua [↗](#) Ubah ▾ 

Pada Modul 7 ini setiap mahasiswa agar membuat resume dan pendapatnya tentang Metoda-Metoda Penelitian Menurut Sifat Dan Jenisnya, Yang Dibutuhkan Untuk Seorang Peneliti, Kriteria Dalam Menetapkan Masalah, Dan Kriteria Perumusan. dan melakukan diskusi pada forum ini.

+ [Tambahkan sebuah aktifitas atau sumber daya](#)

✚ Pertemuan 7

Ubah ▾

- ✚  Modul 8 Pengertian penelitian (lanjutan) [↗](#) Ubah ▾ 

Pada Modul 8 ini mahasiswa akan mendapat penjelasan lebih lanjut tentang Pengertian penelitian ini lanjutan dari materi pada modul 6 dimulai lagi dari. Metoda-Metoda Penelitian Menurut Sifat Dan Jenisnya, Yang Dibutuhkan Untuk Seorang Peneliti, Kriteria Dalam Menetapkan Masalah, Dan Kriteria Perumusan.

- ✚  Modul 8 Pengertian penelitian (lanjutan) [↗](#) Ubah ▾ 

Pada Modul 8 ini setiap mahasiswa agar membuat resume dan pendapatnya tentang Metoda-Metoda Penelitian Menurut Sifat Dan Jenisnya, Yang Dibutuhkan Untuk Seorang Peneliti, Kriteria Dalam Menetapkan Masalah, Dan Kriteria Perumusan. dan melakukan diskusi pada forum ini. Untuk setiap mahasiswa agar membuat resumanya di forum ini dan juga mengirim ke email.

+ [Tambahkan sebuah aktifitas atau sumber daya](#)

✚ Pertemuan 8

Ubah ▾

- ✚  M-08 Ujian Tengah Semester [↗](#) Ubah ▾ 

Soal Ujian Tengah Semester Genap 2019/2020 **METODOLOGI PENELITIAN** ini agar dikerjakan dengan baik dan benar sesuai waktu terjadual jam 15.00 sd 16.40, setelah selesai agar di kirim ke email sumiyanto1stn@yahoo.com sebelum jam 19.00, apabila sampai jam tersebut emailnya belum masuk maka mhs ybs **DIANGGAP TIDAK IKUT UTS Genap 2019/2020** dan daftar hadirnya dinyatakan **TIDAK HADIR**, haram menjadi makluk, terima kasih atas kerjasama.

Selamat mengerjakan semoga sukses.

Wasalam (Ir. Sumiyanto, MT)

+ [Tambahkan sebuah aktifitas atau sumber daya](#)

✚ Pertemuan 9

Ubah ▾

✚ Modul 09 Masalah Penelitian.

Ubah ▾ 

Pada Modul 09 ini mahasiswa akan mendapat penjelasan tentang Masalah Penelitian. dimulai lagi dari. Tipe Masalah Penelitian, Kriteria Masalah, Sumber Penemuan Masalah, Perumusan Masalah, dll,,,

✚ Modul 09 Masalah Penelitian.

Ubah ▾ 

Pada Modul 09 ini mahasiswa akan mendapat penjelasan tentang Masalah Penelitian. dimulai lagi dari. Tipe Masalah Penelitian, Kriteria Masalah, Sumber Penemuan Masalah, Perumusan Masalah, dll,,, dan Mahasiswa dapat melakukan diskusi pada forum ini. Untuk setiap mahasiswa agar membuat resumennya.

[+ Tambahkan sebuah aktifitas atau sumber daya](#)

✚ Pertemuan 10

Ubah ▾

✚ Modul 10 Desain Penelitian.

Ubah ▾ 

Pada Modul 10 ini mahasiswa akan mendapat penjelasan tentang Desain Penelitian. dimulai dari. Teknik Pengambilan Sampel, Simple Random Sampling, Cluster Sampling, Double Sampling/Multyphase Sampling, dll,,,

✚ Modul 10 Desain Penelitian.

Ubah ▾ 

Pada Modul 10 ini mahasiswa akan mendapat penjelasan tentang Masalah Penelitian. dimulai dari; Teknik Pengambilan Sampel, Simple Random Sampling, Cluster Sampling, Double Sampling/Multyphase Sampling, dll,,, dan Mahasiswa dapat melakukan diskusi pada forum ini. Untuk setiap mahasiswa agar membuat resumennya.

[+ Tambahkan sebuah aktifitas atau sumber daya](#)

✚ Pertemuan 11

Ubah ▾

✚ Modul 11 Ilmu, Penelitian Dan Kebenaran

Ubah ▾ 



Pada Modul 11 ini mahasiswa akan mendapat penjelasan tentang Ilmu, Penelitian Dan Kebenaran. dimulai dari. Metode Ilmiah, Outline Laporan Ilmiah, Bagaimana Munculnya Penelitian, Ciri Dan Cara Berfikir Kritis, Kebenaran Ilmiah, Pengambilan Keputusan dll

✚ Modul 11 Ilmu, Penelitian Dan Kebenaran

Ubah ▾ 



Pada Modul 11 ini mahasiswa akan mendapat penjelasan tentang Ilmu, Penelitian Dan Kebenaran. dimulai dari. Metode Ilmiah, Outline Laporan Ilmiah, Bagaimana Munculnya Penelitian, Ciri Dan Cara Berfikir Kritis, Kebenaran Ilmiah, Pengambilan Keputusan dan Mahasiswa dapat melakukan diskusi pada forum ini. Untuk setiap mahasiswa agar membuat resumennya.

+ Tambahkan sebuah aktifitas atau sumber daya

✚ Pertemuan 12

Ubah ▾

✚ Modul 12 Sistematika Proposal.

Ubah ▾ 

Pada Modul 12 ini mahasiswa akan mendapat penjelasan tentang bagaimana sistematika penulisan Proposal. dll,,,

✚ Modul 12 Sistematika Proposal.

Ubah ▾ 

Pada Modul 12 ini mahasiswa akan mendapat penjelasan tentang bagaimana sistematika penulisan Proposal meliputi tentang Outline Proposal mulai dari, Cover, Judul, Latar Belakang, Pokok Masalah, Batasan Masalah jika Diperlukan, Tujuan Kegiatan, Metode Pemecahan Masalah, Sistematika Penulisan, Rencana Kerja, Diagram Alir dan Daftar Pustaka dan pada pertemuan ini Mahasiswa dapat melakukan diskusi pada forum ini. Untuk setiap mahasiswa agar membuat resumennya.

+ Tambahkan sebuah aktifitas atau sumber daya

✚ Pertemuan 13

Ubah ▾

- ✚  Modul 13 Sistematika Jurnal Hasil Penelitian.  Ubah ▾ 

Pada Modul 13 ini mahasiswa akan mendapat penjelasan tentang bagaimana sistematika Jurnal Hasil Penelitian. dll.,

- ✚  Modul 13 Sistematika Jurnal Hasil Penelitian  Ubah ▾ 

Pada Modul 13 ini mahasiswa akan mendapat penjelasan tentang bagaimana sistematika Jurnal Hasil Penelitian meliputi tentang Outline Proposal mulai dari, Abstrak, Kata kunci, Pendahuluan, Studi pustaka, Metodologi penelitian, Pengumpulan dan pengolahan data, Pengujian Hipotesa, Analisis, Kesimpulan dan Daftar Pustaka serta dijelaskan tentang teknik pengetikannya dan pada pertemuan ini Mahasiswa dapat melakukan diskusi pada forum ini. Untuk setiap mahasiswa agar membuat resumennya.

[+ Tambahkan sebuah aktifitas atau sumber daya](#)

✚ Pertemuan 14

Ubah ▾

- ✚  Modul 14 Teknik Penulisan dan Pengetikan.  Ubah ▾ 

Pada Modul 14 ini mahasiswa akan mendapat penjelasan tentang bagaimana Teknik Penulisan dan Pengetikan. dll

- ✚  Modul 14 Teknik Penulisan dan Pengetikan.  Ubah ▾ 

Pada Modul 14 ini mahasiswa akan mendapat penjelasan tentang bagaimana Teknik Penulisan dan Pengetikan meliputi tentang Pengetikan, Penggunaan Kata, Penggunaan Istilah dan penempatan kata dan pada pertemuan ini Mahasiswa dapat melakukan diskusi pada forum ini. Untuk setiap mahasiswa agar membuat resumennya.

[+ Tambahkan sebuah aktifitas atau sumber daya](#)

METODOLOGI PENELITIAN
REGULER - KELAS A
PERTEMUAN KE 15
HARI KAMIS, JAM 15.00 - 16.40 WIB



PEDOMAN PENULISAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

Sehingga Mahasiswa memperoleh informasi yang jelas khususnya dalam Materi Tugas Akhir/Skripsi, kerangka penulisan, tata cara dalam penulisan, syarat-syarat pengambilan Tugas Akhir/Skripsi dan syarat-syarat mengikuti Ujian Tugas Akhir/Skripsi.

SEMESTER GENAP

TAHUN AKADEMIK 2019/2020

⇄ Modul 15 Pedoman
 Penulisan Skripsi

Ubah ▾

Pada Modul 15 ini mahasiswa akan mendapat penjelasan tentang bagaimana Teknik Penulisan yang sesuai dengan Pedoman Penulisan Skripsi,

⇄ Modul 15 Pedoman
 Penulisan Skripsi.

Ubah ▾

Pada Modul 15 ini mahasiswa akan mendapat penjelasan tentang bagaimana Teknik Penulisan dan Pengetikan serta Prosedur program skripsi, Pendaftaran Seminar dan Ujian Komprehensif pada pertemuan ini Mahasiswa dapat melakukan diskusi pada forum ini

+ [Tambahkan sebuah aktifitas atau sumber daya](#)

Pertemuan 16

M 16 UJIAN AKHIR SEMESTER

Soal Ujian Akhir Semester Genap 2019/2020 METODOLOGI PENELITIAN ini agar dikerjakan dengan baik dan benar sesuai waktu terjadual Sabtu 25 Juli, jam 18.00 sd 19.40, setelah selesai agar di kirim ke email sumiyantoistn@yahoo.com Sebelum jam 23.55, apabila sampai jam tersebut emailnya belum masuk maka mhs ybs DIANGGAP TIDAK IKUT UTS Genap 2019/2020 dan kehadirannya dinyatakan TIDAK HADIR, terima kasih atas kerjasama.

Selamat melaksanakan Ujian Akhir Semester. Semoga sukses.

Wasalam (Ir. Sumiyanto, MT)

DAFTAR NILAI

SEMESTER GENAP REGULER TAHUN 2019/2020

Program Studi : Teknik Industri S1

Matakuliah : Metodologi Penelitian

Kelas / Peserta : A

Perkulahan : Kampus ISTN Bumi Srengseng Indah

Dosen : Sumiyanto, Ir. MT

PM. 10

No	NIM	N A M A	ABSEN	TUGAS	UTS	UAS	MODEL	PRESENTASI	N.A.	HURUF
			10%	20%	30%	40%	5%	5%		
1	18230001	Laga Akur Semesta	100	79	70	70	0	0	74,8	B+
2	17230001	Nur Muhamad Rocyaedi	100	0	65	0	0	0	0	
3	17230003	Mohamad Hucyeln Fadhilla	100	100	65	70	0	0	77,5	A-
4	17230004	Iqbal Syaher	100	100	70	65	0	0	77	A-
5	17230005	Abdurrahman Al Gofri Prandono	100	86	65	70	0	0	74,7	B+
6	17230006	Hamzah Asadulloh	100	100	70	75	0	0	81	A
7	17230007	Marlo Handi Wijaya	100	100	75	70	0	0	80,5	A
8	17230008	Muhammad Riza Hafiz	100	58	65	0	0	0	0	
9	17230009	Fernandes Voon Zepilin	100	100	75	75	0	0	82,5	A
10	17230012	Muhammad Azka Faridhi	100	100	70	70	0	0	79	A-
11	17230013	Muhammad Gilbran Hafiz	100	100	75	70	0	0	80,5	A
12	17230014	Nizhar Hanif Falaht	100	100	65	60	0	0	73,5	B+
13	17230015	Demmy Praditya	100	79	70	65	0	0	72,8	B+
14	17230018	Antea Fitriyanti	100	100	75	75	0	0	82,5	A
15	18230001	Muhamad Sadam Pangestu	100	100	75	70	0	0	80,5	A
16	18230002	Venantius Marcel EB	100	100	75	70	0	0	80,5	A
17	18230005	Fajar Dwi Adicitra	100	79	80	75	0	0	79,8	A-
18	18230006	Muhammad Firman Rayanti	100	100	75	75	0	0	82,5	A
19	18230010	Moehammad Iqbal Asceghaf	100	100	75	75	0	0	82,5	A
20	18230012	Lucky Arasyah Desario Sitalong	100	100	70	70	0	0	79	A-
21	18230016	Budi Haryanto	100	100	70	70	0	0	79	A-

Rekapitulasi Nilai							
A	0	B+	0	C+	0	D+	0
A-	1	B	0	C	0	D	0
		B-	0	C-	0	E	0

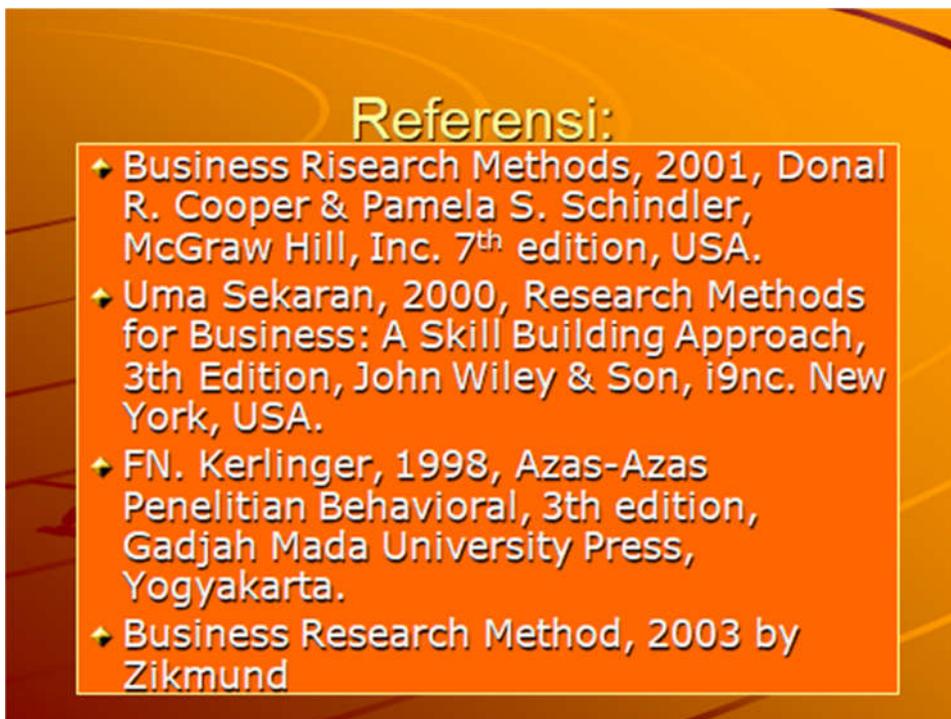
Jakarta, 9 August 2020

Dosen Pengajar



Sumiyanto, Ir. MT

MATERI KULIAH METODOLOGI PENELITIAN PERTEMUAN PERTAMA



PENGETAUAN

- ◆ Ada orang tahu di tahunya
- ◆ Ada orang yang tahu di tidak tahunya
- ◆ Ada orang yang tidak tahu di tahunya
- ◆ Ada orang yang tidak tahu di tidak tahunya

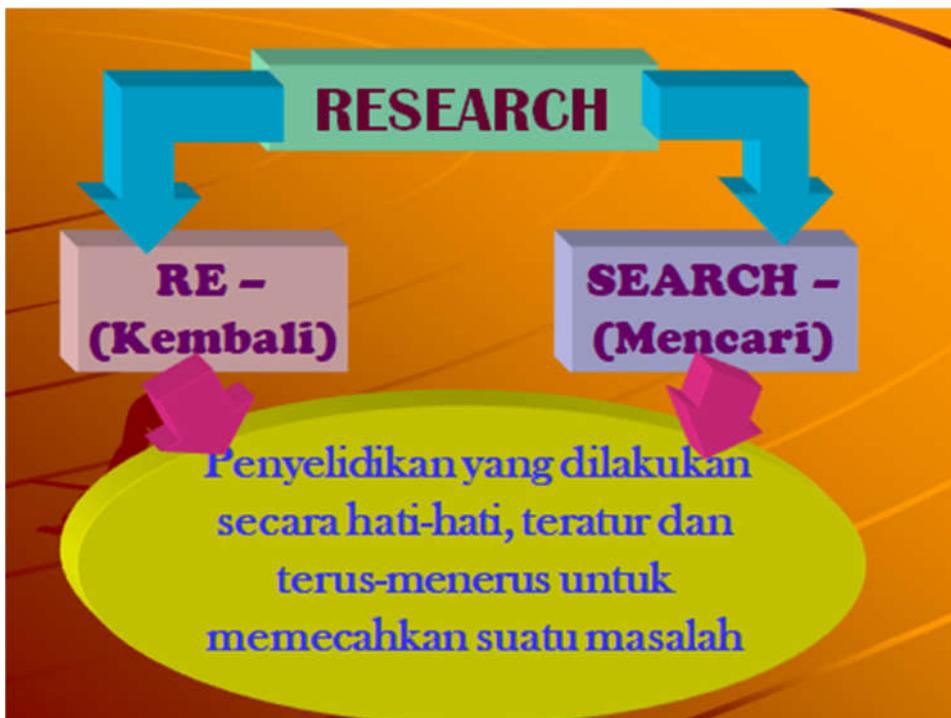
Masalah pengetahuan berkisar pada tiga hal :

- ◆ Apa pengetahuan → ontologis
- ◆ Bagaimana mengetahui → epistemologis
- ◆ Untuk apa pengetahuan → aksiologis

PENGETAHUAN → KNOWLEDGE

ILMU PENGETAHUAN → SCIENCE

PENGETAHUAN HARUS
MENCAKUP KNOWLEDGE DAN
SCIENCE DITAMBAH TEKNOLOGI
DAN SENI



PENELITIAN

- ♦ Suatu penyelidikan yang sistematis untuk meningkatkan sejumlah pengetahuan.
- ♦ Suatu usaha yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki masalah tertentu yang memerlukan jawaban.



Tujuan melakukan penelitian

- ♦ Untuk memperoleh pengetahuan yang dapat menjawab pertanyaan atau memecahkan masalah.



Tujuan Penelitian

- ◆ Untuk mengembangkan pengetahuan (tujuan jangka panjang)
- ◆ Untuk memecahkan masalah (tujuan jangka pendek)

DAN SETERUSNYA SD SLIDE KE 43

SIMBOL VARIABEL BEBAS

X1 = MOTIVASI

X2 = KEMAMPUAN KERJA

SIMBOL VARIABEL TERIKAT

Y = KUALITAS PELAYANAN