

Analisis Strategi Meningkatkan Daya Saing Dengan Menggunakan Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) Pada Hotel Rinjani Plaza Kota Sorong

Intan Iriani Supriatna¹⁾, Fahri Affandi²⁾

^{1),2)} Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Sorong
Jl. Pendidikan No.27, Klabulu, Malaimsimsa, Kota Sorong, Papua Barat 98412 Telp. (0951) 322382
Korespondensi Penulis, E-mail: intanumsorong@gmail.com

Abstrak

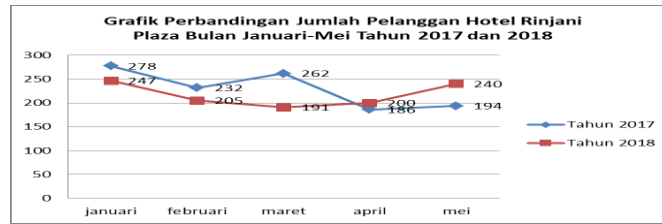
Penelitian ini menganalisa strategi meningkatkan daya saing Hotel Rinjani Plaza yang ditentukan peneliti berdasarkan wawancara terhadap pelanggan, peneliti memperoleh 26 atribut/ Pernyataan. 26 atribut/ Pernyataan yang diperoleh, di analisis dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*). Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) sebagai rangka kerja sederhana untuk menganalisis atribut – atribut produk pada tingkat kesesuaian membandingkan antara tingkat kepentingan (harapan), dengan tingkat kinerja pelayanan. Hasil pengolahan data dengan metode IPA adalah 6 atribut masuk dalam kuadran I yang berarti harus ditangani / ditingkatkan selanjutnya kuadran II memiliki 13 atribut yang berarti kinerjanya harus di pertahankan. Sedangkan kuadran III memiliki 6 atribut yang berarti dapat ditangani jangka panjang. Dan kuadran IV memiliki 2 atribut yang berarti berlebihan kinerjanya dan tidak menjadi prioritas utama.

Kata kunci: Tingkat Kepentingan, Tingkat Kinerja, IPA (*Importance Performance Analysis*)

1. PENDAHULUAN

Hotel Rinjani Plaza merupakan hotel yang berkategori kelas melati yang memiliki letak yang strategis, karena berada dipusat kota dan tidak jauh dari Bandara Domine Eduard Osok Sorong dan Pasar Sentral Sorong. Hotel berkategori kelas melati dikota sorong semakin berkembang, para pesaing hotel berkategori kelas melati semakin banyak melakukan strategi-strategi dalam meningkatkan daya saing hotel.

Penelitian pendahuluan yang dilakukan peneliti menunjukkan bahwa saat ini Hotel Rinjani Plaza belum memanfaatkan peluang yang ada secara maksimal. Strategi yang diterapkan oleh Hotel Rinjani Plaza belum sepenuhnya menggunakan strategi dalam meningkatkan daya saing, dan berdasarkan data jumlah pelanggan yang menyewa kamar pada Hotel Rinjani Plaza pada bulan Januari – Mei 2017 dan Januari – Mei 2018 terdapat penurunan jumlah pelanggan



Gambar 1 Jumlah Pelanggan Hotel Rinjani Plaza Bulan Januari-Mei Tahun 2017 dan 2018

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan adalah sebagai berikut :

- Untuk mengetahui atribut apa saja yang harus segera di tangani (prioritas utama) oleh Hotel Rinjani Plaza.
- Untuk mengetahui atribut apa saja yang harus dipertahankan pelayanannya oleh Hotel Rinjani Plaza.
- Untuk mengetahui Atribut apa saja yang bisa di tangani jangka panjang (prioritas rendah) oleh Hotel Rinjani Plaza.
- Untuk mengetahui atribut apa saja yang harus di kurangi pelayanannya (cenderung berlebihan) Oleh Hotel Rinjani Plaza.

Penelitian Terdahulu (*State Of The Art*) tentang analisis strategi meningkatkan daya saing menggunakan Metode SWOT sedangkan pada penelitian Analisis strategi meningkatkan daya saing pada Hotel Rinjani Plaza, metode yang peneliti gunakan adalah metode *Importance Performance Analysis* karena IPA mengukur dari pelanggan sedangkan SWOT mengukur dari karyawan. Berikut merupakan Metode IPA dan SWOT. Menurut Ayu Wiji Lestari, Menciptakan keunggulan bersaing melalui tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan pada rumah makan pemancing

lumintu 1001 di desa janti, Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Pelayanan, adapun alat yang dipakai yaitu IPA (*Importance Performance Analysis*), Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap 15 atribut pelayanan rumah makan pemancingan lumintu 1001 yang mempengaruhi keunggulan bersaing perusahaan ditinjau dari empat faktor kuadran. Menurut Diaz Muhammad Juniawan, Kajian kinerja pelayanan sisi darat bandara banyuwangin dengan metode IPA dan SWOT, adapun alat yang dipakai yaitu IPA (*Importance Performance Analysis*) dan Matriks SWOT, Berdasarkan hasil survey analisis data dan pembahasan dari kajian kinerja pelayanan sisi darat bandara banyuwangin nilai tingkat kepentingan 60% yang berarti masuk pada kategori cukup memuaskan. Menurut Alfian Zaki Ghufroni, Analisis kinerja pelayanan dan tanggapan penumpang terhadap pelayanan pelabuhan penyeberangan jangkar di kabupaten situbundo, Kinerja pelayanan, adapun alat yang dipakai yaitu IPA (*Importance Performance Analysis*), Secara umum kinerja pelayanan pelabuhan cukup baik, dari 9 indikator pelayanan hanya terdapat dua indikator yang masih kurang memuaskan. Menurut Amila Khusnita, Analisis SWOT dalam penentuan strategi bersaing (Studi Pada PT. Bank BNI

Syariah Kantor Cabang Syariah Jember), *Strength, weakness, Opportunity* dan *threat*, Matriks SWOT, Dalam menentukan strategi bersaing di PT. Bank BNI syariah jember yaitu *stable growth*, artinya dalam persaingan diperbankan syariah menggunakan strategi pertumbuhan peran namun dilakukan secara bertahap sesuai dengan skala prioritas. Menurut Ade Irma Basir, Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Dengan Metode *Importance Performance Analysis* Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Sorong adapun alat analisis yaitu IPA (*importance performance analysis*) jadi tingkat kepuasan mahasiswa yang paling tinggi berada pada (*responsiveness*).

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini secara umum dilaksanakan di Kota Sorong, pada Hotel Rinjani Plaza yang beralamat di Jln. Selat Morotay NO. 12.

Populasi Dan Sampel Penelitian

Teknik pengambilan *sampling* dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling*. Artinya responden (subjek) yang dipilih secara sengaja dengan karakteristik tertentu yang diyakini representatif terhadap populasi penelitian. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dalam Ida Manulang (2008).

Populasi (N) sebanyak 2667 orang pelanggan atau pengguna jasa penyewaan

kamar dengan asumsi tingkat kesalahan (e) = 10 %, maka jumlah sampel (n)

$$n = \frac{2667}{1 + 2667(0,10)^2}$$

n = 96,39 orang = 97 orang (dibulatkan)

Teknik Pengumpulan Data

Sebagai pelengkap dalam pembahasan ini maka diperlukan adanya data atau informasi baik dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan. Peneliti memperoleh data yang berhubungan dengan menggunakan metode sebagai berikut :

- a. Wawancara
Wawancara dilakukan kepada para pelanggan atau pengguna jasa kamar Hotel Rinjani Plaza.
- b. Kuesioner
Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan – pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan pengukuran *skala Likert* dan pernyataan mengenai tentang *strenght, weakness, oppurtunity* dan *threat*.
- c. Observasi
Observasi merupakan metode penelitian dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian
- d. Studi Pustaka
Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku, literatur, jurnal-jurnal

dan referensi yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

Teknik Analisis Data

Analisa deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi dan karakteristik jawaban responden untuk masing-masing konstruk/variabel yang diteliti.

Uji Validitas

Uji validitas yang digunakan adalah koefisien korelasi *item total* yang terkoreksi. Menurut Kaplan dan Saccuzo (1993 : 106) dalam Mohammad Arief Nur Wahyudien (2017) : “Suatu item pertanyaan dikatakan valid dan dapat mengukur variabel penelitian yang dimaksud jika nilai koefisien validitasnya **lebih dari atau sama dengan 0,300**”.

Untuk pengujian validitas instrumen penelitian yang berupa skor yang memiliki tingkatan (ordinal), rumus yang digunakan adalah koefisien validitas dengan koefisien korelasi *item-total*, yaitu :

$$r_{i(x-1)} = \frac{r_{ix}S_x - S_i}{\sqrt{[S_x^2 + S_i^2 - 2r_{ix}S_iS_x]}}$$

Dimana r_{ix} merupakan korelasi *Product Moment* :

$$r_{ix} = \frac{n \sum ix - \sum i \sum x}{\sqrt{(n \sum i^2 - (\sum i)^2)(n \sum x^2 - (\sum x)^2)}}$$

Keterangan :

- r_{ix} = Korelasi antara instrumen pertanyaan secara keseluruhan
- S_i^2 = Varians jawaban responden untuk instrumen ke i
- S_x^2 = Varians jawaban responden keseluruhan instrumen

$\sum x$ = Jumlah jawaban responden untuk keseluruhan instrument

$\sum i$ = Jumlah jawaban responden untuk instrumen ke - i

$\sum x^2$ = Jumlah jawaban responden untuk keseluruhan instrumen yang dikuadratkan

$\sum i^2$ = Jumlah jawaban responden untuk instrumen ke - i yang dikuadratkan

Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan sejauh mana tingkat kekonsistenan pengukuran dari suatu responden ke responden yang lain atau dengan kata lain sejauh mana pernyataan dapat di pahami sehingga tidak menyebabkan beda interpretasi dalam pemahaman pernyataan tersebut. Kaplan dan Saccuzo (1993) dalam Mohammad Arief Nur Wahyudien (2017) menyatakan : “Sekumpulan pertanyaan untuk mengukur suatu variabel dikatakan reliabel dan berhasil mengukur variabel yang kita ukur jika koefisien reliabilitasnya **lebih dari atau sama dengan 0.700**”.

Untuk menguji reliabilitas dalam penelitian ini, penulis menggunakan koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach*, yaitu :

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_x^2} \right]$$

Keterangan :

- K : Jumlah instrumen pertanyaan
- $\sum S_i^2$: Jumlah varians dari tiap instrumen
- S_x^2 : Varians dari keseluruhan instrument

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini *Importance-Performance Analysis* (IPA), merupakan alat bantu dalam menganalisis atau yang digunakan untuk membandingkan sampai sejauh mana antara kinerja/pelayanan yang dapat dirasakan oleh pengguna jasa dibandingkan terhadap tingkat kepuasan yang diinginkan.

Pada penelitian ini terdiri dari 2 buah variable yang mewakili oleh huruf X dan Y, dimana X merupakan tingkat kinerja/realita perusahaan yang dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan/ekspektasi pelanggan. Rumus yang digunakan ialah :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki : Tingkat kesesuaian responden

Xi : Skor penilaian kinerja/realita perusahaan
 Yi : Skor penilaian kepentingan/ekspektasi pelanggan

Pada sumbu (Y) diisi dengan skor tingkat kepentingan/ekspektasi, dan pada sumbu mendatar (X) akan diisi dengan skor tingkat pelaksanaan/realita. Untuk menyederhanakan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah dengan :

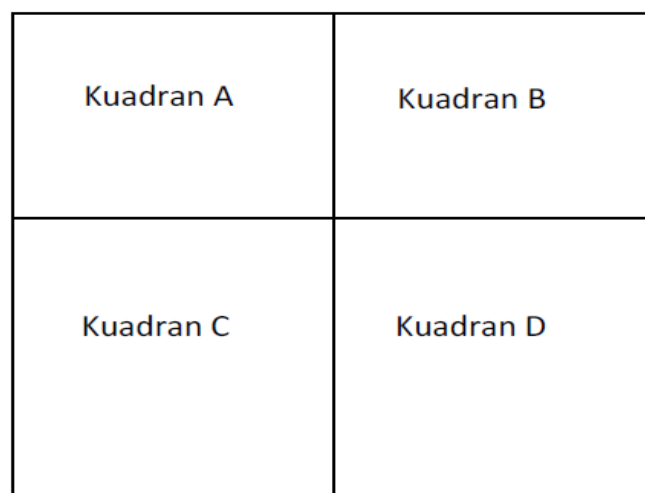
$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

- X = Skor rata-rata tingkat pelaksanaan/realita
- Y = Skor rata-rata tingkat kepentingan/ekspektasi
- n = Jumlah responden

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi 4 bagian ke dalam diagram kartesius



Gambar 2 Diagram Kartesius

a. Kuadran A (prioritas utama)

Pada wilayah kuadran ini, memuat faktor – faktor yang penting menurut harapan pelanggan, namun dengan kinerja/kenyataan yang belum memuaskan Pelanggan.

b. Kuadran B (pertahankan kinerja)

Menunjukkan faktor yang kinerjanya perlu dipertahankan. Dengan kata lain tingkat kepentingan kinerja yang diharapkan pelanggan telah tercapai.

c. Kuadran C (prioritas rendah)

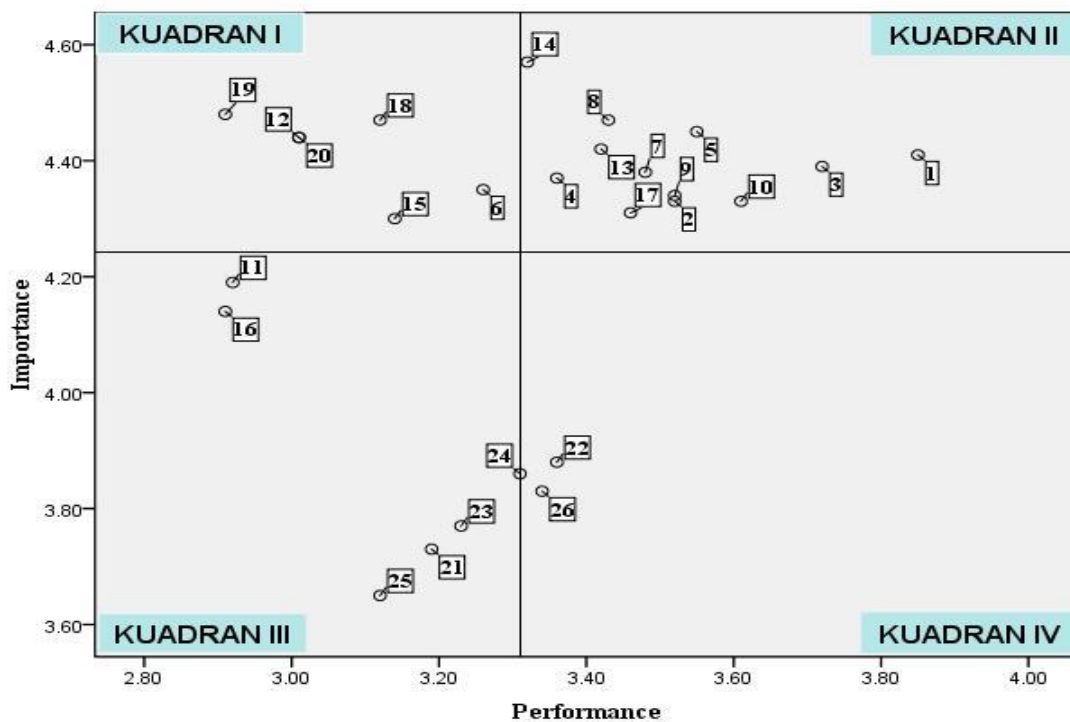
Menunjukkan kedalam kuadran ini, dimana kuadran ini diartikan masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kinerja/kenyataan pelaksanaannya dianggap rendah.

d. Kuadran D (cenderung berlebihan)

Kuadran ini menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting namun pelaksanaannya berlebihan, dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Oleh karenanya, lebih disarankan untuk mengalihkan sumber daya dalam perbaikan dan usaha – usaha mempertahankan faktor –faktor lain yang diharapkan oleh pelanggan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis kuadran (*Importance Performance Analysis*). Yaitu menganalisis faktor mana saja yang mempengaruhi tingkat daya saing hotel terhadap kepuasan pelanggan. Hasil analisis dapat dilihat pada diagram *scatterplot* pada gambar 3.



Gambar 3 Diagram Scatterplot

Kuadran I (Prioritas Utama)

Pada wilayah kuadran 1 diatas, memuat faktor – faktor yang penting menurut harapan pelanggan, namun dengan kinerja/kenyataan yang belum memuaskan Pelanggan. Hal ini mengindikasikan bahwa perlu melakukan perbaikan/peningkatan pelayanan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Sebab faktor yang termasuk ke dalam kuadran 1 merupakan faktor kelemahan Hotel Rinjani Plaza yang perlu di tingkatkan sebagai prioritas utama. Faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- a. Karyawan Hotel Rinjani Plaza mengatur dan memarkirkan kendaraan pelanggan hotel (Motor atau Mobil)
- b. Fasilitas yang kurang memadai (Shower Kamar Mandi, Sarana Wifi dan Kantin).
- c. Kurangnya kemampuan bahasa Inggris karyawan terhadap pelanggan interlokal.
- d. Hotel Rinjani Plaza tidak memiliki *fire alarm* pada tempat yang disediakan.
- e. Hotel Rinjani Plaza tidak menyediakan Laundry Express.
- f. Tidak melakukan kerja sama dengan biro travel perjalanan (pemesanan tiket atau trip liburan)

Kuadran II (Pertahankan Kinerja)

Menunjukkan faktor yang kinerjanya perlu dipertahankan. Dengan kata lain tingkat kepentingan kinerja yang diharapkan pelanggan telah tercapai. Hal ini menjadi informasi bahwa faktor yang ada dalam Kuadran 2 telah memenuhi kinerja yang diharapkan pelanggan. Sehingga selanjutnya pihak Hotel Rinjani Plaza wajib untuk mempertahankan kinerja layanan

yang telah diberikan kepada pelanggan. Faktor –faktor dalam kuadran ini adalah :

- a. Mempunyai letak lokasi yang strategis (dekat Bandara DEO dan Pasar Sentral).
- b. Luas kamar Hotel Rinjani Plaza memuaskan anda menginap (Luas Kamar 14 m²).
- c. Hotel Rinjani Plaza buka 24 jam.
- d. Desain atau layout menarik dilihat (tata letak dan penerangan).
- e. Hotel Rinjani Plaza menerima pelayanan pelanggan (Hotel Rinjani Plaza) selama 24 jam (*Check in* atau *Check Out*).
- f. Interior Hotel Rinjani Plaza terlihat menarik (*Receptionist*).
- g. Hotel Rinjani Plaza memiliki kamar yang nyaman (bersih, sejuk dan aman).
- h. Hotel Rinjani Plaza berpengalaman dalam melayani pelanggan karena Hotel Rinjani Plaza Berdiri sejak tahun 1993.
- i. Hotel Rinjani Plaza memiliki reputasi (*brand Image*) sebagai hotel berkategori kelas melati yang mudah dikenal karena paling dekat (berjarak 100 m) dengan bandara DEO.
- j. Pelayanan kurang baik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun).
- k. Harga kamar relatif mahal dibanding pesaing (harga kamar VIP).
- l. Hotel Rinjani Plaza jika sedang ramai, waktu check in terlambat.

Kuadran III (Prioritas Rendah)

Menunjukkan kedalam kuadran ini, dimana kuadran ini diartikan masih dianggap kurang penting bagi pelanggan, sedangkan kinerja/kenyataan pelaksanaannya dianggap rendah.

- a. Lahan parkir kurang memadai (memiliki luas area parkir 27,18 m²).
- b. Teknologi yang kurang update pada Hotel Rinjani Plaza (situs internet dan pencatatan dalam buku tamu).
- c. Meningkatkan promosi (*Web Site*).
- d. Menjalin kerja sama dengan berbagai travel agent yang menjual paket wisata.
- e. Harga pesaing lebih murah (Kamar VIP).
- f. Kurangnya promo pada hotel (web site promo harga kamar).

Kuadran IV (Cenderung berlebihan)

Kuadran 4 menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting namun pelaksanaannya berlebihan, dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Oleh karenanya, lebih disarankan untuk mengalihkan sumber daya dalam perbaikan dan usaha – usaha mempertahankan faktor –faktor lain yang diharapkan oleh pelanggan, adapun faktor yang termasuk di dalam kuadran 4 adalah :

- a. Kurangnya promo pada hotel (*web site* promo harga kamar).
- b. Penerapan sistem teknologi yang meningkat (pesanan booking kamar secara online).

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) di dapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Atribut yang harus segera di tangani (prioritas utama) oleh Hotel Rinjani Plaza adalah

- a. Fasilitas yang kurang memadai (Shower Kamar Mandi, Sarana Wifi dan Kantin)
 - b. Karyawan Hotel Rinjani Plaza mengatur dan memarkirkan kendaraan pelanggan hotel (Motor atau Mobil).
 - c. Kurangnya kemampuan bahasa inggris karyawan terhadap pelanggan interlokal.
 - d. Hotel Rinjani Plaza tidak memiliki *fire alarm* pada tempat yang disediakan.
 - e. Hotel Rinjani Plaza tidak menyediakan Laundry Express.
 - f. Tidak melakukan kerja sama dengan biro travel perjalanan (pemesanan tiket atau trip liburan).
2. Atribut dipertahankan pelayanannya oleh Hotel Rinjani Plaza adalah
- a. Mempunyai letak lokasi yang strategis (dekat Bandara DEO dan Pasar Sentral).
 - b. Luas kamar Hotel Rinjani Plaza memuaskan anda menginap (Luas Kamar 14 m²).
 - c. Hotel Rinjani Plaza buka 24 jam.
 - d. Desain atau layout menarik dilihat (tata letak dan penerangan).
 - e. Hotel Rinjani Plaza menerima pelayanan pelanggan (Hotel Rinjani Plaza) selama 24 jam (*Check in* atau *Check Out*).
 - f. Interior Hotel Rinjani Plaza terlihat menarik (*Receptionist*).
 - g. Hotel Rinjani Plaza memiliki kamar yang nyaman (bersih, sejuk dan aman).
 - h. Hotel Rinjani Plaza berpengalaman dalam melayani pelanggan karena hotel rinjani plaza berdiri sejak tahun 1993.
 - i. Hotel Rinjani Plaza memiliki reputasi (*brand Image*) sebagai hotel berkategori

kelas melati yang mudah dikenal karena paling dekat (berjarak 100 m) dengan bandara DEO.

- j. Pelayanan kurang baik (senyum,salam,sapa,sopan dan santun).
 - k. Harga kamar relatif mahal dibanding pesaing (harga kamar VIP).
 - l. Hotel Rinjani Plaza jika sedang ramai, waktu *check in* terlambat).
3. Atribut yang bisa di tangani jangka panjang (prioritas rendah) oleh Hotel Rinjani Plaza adalah
- a. Lahan parkir kurang memadai (memiliki luas area parkir 27,18 m²).
 - b. Teknologi yang kurang update pada Hotel Rinjani Plaza (situs internet dan pencatatan dalam buku tamu).
 - c. Meningkatkan promosi (*Web Site*).
 - d. Menjalni kerja sama dengan berbagai travel agent yang menjual paket wisata.
 - e. Harga pesaing lebih murah (Kamar VIP).
 - f. Kurangnya promo pada hotel (web site promo harga kamar).
4. Atribut yang harus di kurangi pelayanannya (cenderung berlebihan) oleh Hotel Rinjani Plaza adalah
- a. Kurangnya promo pada hotel (*web site* promo harga kamar).
 - b. Penerapan sistem teknologi yang meningkat (pesanan booking kamar secara online).

DAFTAR PUSTAKA

- Amila Khusnita, 2011, *Analisis Swot Dalam Penentuan Strategi Bersaing*, Tesis Fakultas Akuntansi Universitas Jember.
- Basir, Ade Irma 2012, *Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Administrasi Akademik Dengan Metode Importance Analysis Di Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Sorong*. Tesis Universitas Muhammadiyah Sorong.
- Cochran, G. W. 1991. *Teknik Penarikan Sampel*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Lestari, Ayu Wiji 2018, *Menciptakan Keunggulan Bersaing Melalui Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Pelayanan Pada Rumah Makan Pemancingan Lumintu 1001 Di Desa Janti Kabupaten Klaten*. Tesis Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institu Agama Islam Negeri Surakarta.
- Ghufroni, Alfian Zaki 2012, *Analisis Kinerja Pelayanan Dan Tanggapan Penumpang Terhadap Pelayanan Pelabuhan penyeberangan Jangkar Di Kabupaten Situbondo*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Chandra E Ginting, 2006, *Analisis Swot Pada Hotel Danau Toba Internasional*. Tesis Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara.
- Juniawan, Diaz Muhammad 2018, *Kajian Kinerja Pelayanan Sisi Darat Bandara Banyuwangi Dengan Metode IPA dan SWOT*. Tesis Fakultas Teknik Sipil Universitas Brawijaya.

Haryono, Deddy 2012, *Pengaruh Kompetensi Pedagogik dan Kinerja Guru Terhadap Mutu Pembelajaran Di Sekolah*. Skripsi Universitas Pendidikan Indonesia.

Skripsi. Universitas Muhammadiyah Sorong.

Manulang, Ida 2008, *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di bandara polonia Medan*. Tesis Universitas Sumatra Utara.

Pristianto, H., Amri I., & Rusdi, A. (2018). *Pedoman Penulisan Tugas Akhir Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Sorong*.

Wahyudien M. A. N, 2017, *Analisa Pemahaman, Persepsi dan Sikap Masyarakat Terhadap Bantuan Stimulan Perumahan Swadaya (BSPS) dengan Metode SEM (Structural Equation Modelling) Studi Kasus Di Distrik Salawati Kabupaten Sorong*.