

## **PENGARUH FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI MUSEUM BAHARI JAKARTA**

Christofer Celino<sup>1</sup>, Yudhiet Fajar Dewantara<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Bunda Mulia

Alamat e-mail : [christofer459@gmail.com](mailto:christofer459@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*Jakarta Maritime Museum is a maritime museum located in the North Jakarta Fish Market area. There is a phenomenon of decreasing the number of visitor visits. This research aims to find out the influence of facilities on visitor satisfaction at the Maritime Museum. This research uses a quantitative analysis approach. Sampling from the population is done using the non-probability sampling method through purposive sampling techniques with a total of 100 respondents. The research method uses classical hypothesis testing, hypothesis testing, validity and reality testing. Research results show that simultaneous facilities have a significant effect on visitor satisfaction. The test results from the research obtained a determination coefficient of 73.3% which means that the facility affects 73.3% on visitor satisfaction. The author can draw a conclusion that facilities affect visitor satisfaction and this research is expected to be an input for the management of the Jakarta Maritime Museum in improving facilities, as well as being a reference for future researchers to develop other variables that can also affect visitor satisfaction.*

*Keywords: Facilities, Visitors Satisfaction, Maritime Museum*

### **ABSTRAK**

Museum Bahari Jakarta adalah sebuah museum kemaritiman yang terletak di wilayah Pasar Ikan Jakarta Utara. Terdapat fenomena penurunan jumlah kunjungan pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Museum Bahari. Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis kuantitatif. Sampling dari populasi dilakukan dengan menggunakan metode *non-probability sampling* melalui teknik *purposive sampling* dengan jumlah 100 responden. Metode penelitian menggunakan uji asumsi klasik, uji hipotesis, uji validitas dan realibilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hasil uji dari penelitian didapatkan hasil koefisien determinasi sebesar 73,3% yang artinya fasilitas berpengaruh sebesar 73,3% terhadap kepuasan pengunjung. Penulis dapat menarik kesimpulan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung dan penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi pihak pengelola Museum Bahari Jakarta dalam meningkatkan fasilitas, serta menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya untuk

mengembangkan variabel lain yang juga dapat memengaruhi kepuasan pengunjung.

Kata Kunci: Fasilitas, Kepuasan Pengunjung, Museum Bahari

### **A. Pendahuluan**

Indonesia memiliki keberagaman keindahan alam, salah satu alasan majunya pariwisata Indonesia adalah pemandangan alam yang sangat indah sehingga memanjakan para pengunjung untuk melakukan kunjungan wisata. Di zaman modern ini, semua sektor industri berkembang dengan persaingan ketat terutama di sektor pariwisata yang semakin hari semakin maju dan berkembang dikarenakan adanya teknologi, inovasi dan pengelolaan berkelanjutan. Industri pariwisata merupakan sektor yang terus berubah, berkembang, dan merupakan sektor terbesar di dunia (Pramezwary dkk, 2021).

Wisata edukasi terdiri dari beberapa jenis termaksud diantaranya adalah ekowisata, wisata warisan budaya, wisata perdesaan, dan pertukaran pelajar dimana gagasan berpegangan untuk tujuan pendidikan bukanlah hal baru (Gibson, 1998; Holdnak & Holland, 1996; Kalinowski & Weiler, 1992) dalam (Baporikar, 2023) Berdasarkan data dari Dinas Pariwisata, beberapa destinasi wisata yang diminati oleh masyarakat adalah Kebun Binatang Ragunan, Monumen Nasional (Monas), Taman Impian Jaya Ancol, dan Taman Mini Indonesia Indah. Selain itu, terdapat destinasi wisata edukasi yang bertujuan untuk

menambah ilmu pengetahuan dan sejarah.

Museum memiliki bermacam-macam tipe yang mencakup banyak kategori dari instansi kecil ke yang besar. Beberapa jenis museum seperti Museum Seni, Museum Arkeologi, Museum Rumah Bersejarah, Museum Etnologi, Museum Sejarah, Museum Biografi, Museum Maritim, Museum Militer dan Perang, Museum Anak, serta Museum Hidup. Benda yang biasanya disimpan pada museum merupakan karya seni dan benda langka yang susah ditemukan, atau kumpulan benda alam dan peninggalan bersejarah maupun benda yang wajib di jaga keasliannya.

Museum Bahari Jakarta, yang terletak di kawasan Kota Tua yang terletak di Jalan Pasar Ikan Nomor 1, Kawasan Sunda Kelapa, Kecamatan Penjaringan, Jakarta Utara adalah destinasi wisata edukasi yang kaya akan nilai sejarah, khususnya mengenai kebudayaan maritim dan dunia pelayaran Indonesia. Museum ini menyimpan berbagai koleksi benda bersejarah seperti perahu tradisional, alat navigasi, hingga diorama kehidupan pelaut di masa lalu museum. Museum Bahari memiliki 126 koleksi benda-benda sejarah kelautan. Terutama kapal dan perahu niaga tradisional hingga kapal pada saat jaman VOC, bukan hanya

itu saja di museum juga terdapat meriam yang dipamerkan untuk dipertunjukkan kepada pengunjung terdapat 19 koleksi perahu asli dan 107 miniatur.

**Tabel 1. Jumlah Kunjungan Pengunjung Museum Bahari Jakarta**

<b>Bulan</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
Januari	2.066	2.337
Febuari	4.725	4.093
Maret	3.167	1.799
April	1.265	2.405
Mei	4.804	3.185
Juni	3.306	3.315
Juli	3.274	2.872
Agustus	6.183	4.589
September	4.596	4.037
Oktober	5.186	5.916
November	5.762	3.862
Desember	3.810	3.219
<b>Total</b>	<b>48.144</b>	<b>41.629</b>

Sumber : Pengelola Museum Bahari

Berdasarkan Tabel 1 dapat dilihat bahwa jumlah kunjungan pada tahun 2024 adalah sebanyak 41.629 orang, dimana jumlah ini menurun dibandingkan pada tahun 2023 dengan jumlah pengunjung hanya sebanyak 48.144. Hal ini bisa dikatakan bahwa Museum Bahari memiliki penurunan pengunjung dari tahun 2024 ke 2023 yang tentunya dikarenakan adanya faktor external dan internal. Faktor eksternal ini dapat bermacam-macam seperti kurangnya promosi pemsaran museum di media sosial atau persaingan dari destinasi lain yang dapat menyebabkan penurunan pengunjung di Museum Bahari. Tetapi di balik hal itu, terdapat juga

faktor internal yang dapat mempengaruhi tingkat penurunan pengunjung yaitu dengan terdapat indikasi kurangnya fasilitas yang tersedia di Museum Bahari itu sendiri.

## **B. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif kuantitatif dengan metode deskriptif. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert, sementara teknik pengumpulan data yang diterapkan meliputi kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah pengunjung yang sedang melakukan kunjungan ke Museum Bahari Jakarta dan melalui media sosial. Jl. Ps. Ikan No.1, RT.11/RW.4, Penjaringan, Kec. Penjaringan, Jkt Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14440. Penelitian ini memakai *purposive sampling* yang mempertimbangkan faktor-faktor tertentu. Kriteria sampel yang digunakan oleh peneliti yaitu pengunjung yang berusia 17 tahun ke atas dan sudah pernah atau sedang mengunjungi Museum Bahari Jakarta. Peneliti memakai metode rumus *Slovin* dan didapat 100 responden untuk diteliti.

## **Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Museum Bahari. Manfaat dari hasil penelitian ini dapat berguna bagi pengelola Museum Bahari sebagai masukan atau bahan untuk mengembangkan dan

meningkatkan kualitas fasilitas Museum Bahari. Penelitian ini dapat berguna sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya dan bermanfaat sebagai bahan informasi yang diperlukan dan perbandingan bagi penelitian di masa yang akan datang.

**C. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

**Hasil**

**Uji Validitas**

Keputusan mengenai uji validitas didasarkan pada dua pengujian perbandingan dengan tingkat signifikansi 0,05 dan nilai rtabel sebesar 0,195, yaitu:

Jika rhitung > rtabel 0,195, maka pernyataan dalam kuesioner memiliki korelasi signifikan dengan total skor, yang berarti instrumen tersebut valid. Jika rhitung < rtabel 0,195, maka pernyataan dalam angket tidak memiliki korelasi signifikan dengan total skor, yang berarti instrumen tersebut tidak valid.

**Tabel 2. Uji Validitas Variabel Fasilitas**

Variabel	R Hitung	R Tabel	Hasil
X1.1	0,819	0,195	Valid
X1.2	0,798	0,195	Valid
X1.3	0,818	0,195	Valid
X1.4	0,812	0,195	Valid
X1.5	0,728	0,195	Valid
X1.6	0,836	0,195	Valid
X1.7	0,792	0,195	Valid
X1.8	0,828	0,195	Valid
X1.9	0,810	0,195	Valid
X1.10	0,789	0,195	Valid

X1.11	0,797	0,195	Valid
X1.12	0,806	0,195	Valid

Sumber : Data Olahan Penulis (2025)

**Tabel 3. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengunjung**

Variabel	R Hitung	R Tabel	Hasil
Y1.1	0,820	0,195	Valid
Y1.2	0,889	0,195	Valid
Y1.3	0,805	0,195	Valid
Y1.4	0,866	0,195	Valid
Y1.5	0,840	0,195	Valid
Y1.6	0,890	0,195	Valid

Sumber : Data Olahan Penulis (2025)

Berdasarkan hasil olah data uji validitas dengan menggunakan SPSS 25 untuk variabel fasilitas (X) dan variabel kepuasan pengunjung (Y) dinyatakan valid dan dapat digunakan.

**Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah item pernyataan dari sebuah kuesioner tersebut menampilkan hasil yang reliabel dan dapat dipercaya atau tidak. Dalam pengujian ini, peneliti menggunakan uji Cronbach's Alpha dengan menggunakan nilai alpha dan r-tabel. Diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha yang digunakan yaitu sebesar 0,60.

**Tabel 4. Uji Reliabilitas X**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.950	12

Sumber : Data Olahan Penulis (2025)

Berdasarkan tabel diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa

variabel X dengan instrument berjumlah 12 memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,60 maka item pernyataan variabel X ini dinyatakan reliabel dan tetap konsisten jika pengukurannya diulang.

**Tabel 5. Uji Reliabilitas y**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.924	6

Sumber : Data Olahan Penulis (2025)  
 Berdasarkan tabel diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa variabel Y dengan instrument berjumlah 6 memiliki nilai Cronbach's Alpha > 0,60 maka item pernyataan variabel Y ini dinyatakan reliabel dan tetap konsisten jika pengukurannya diulang.

**Uji Normalitas**

**Tabel 6. Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.41947475
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.069
	Negative	-.064
Test Statistic		.069
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

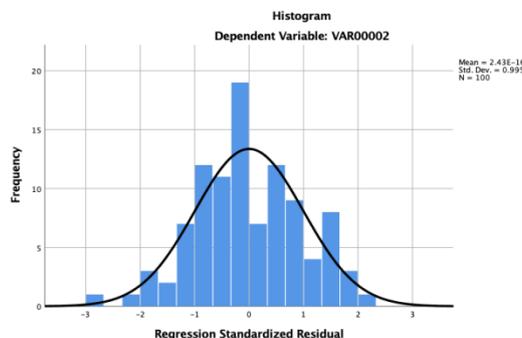
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Data Olahan Penulis (2025)

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas yang telah dilakukan oleh peneliti dapat dilihat bahwa nilai signifikansi yang didapatkan yaitu sebesar 0,200. Dimana terlihat

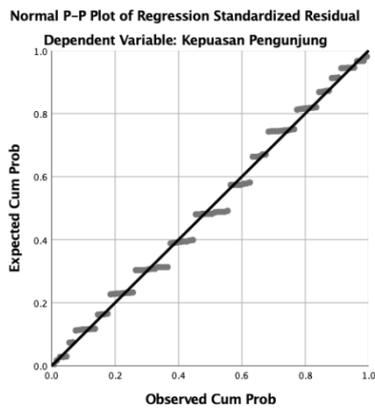
bahwa nilai signifikansi 0,200 > 0,05, sehingga dapat dinyatakan bahwa data tersebut yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal.



**Gambar 1. Histogram Uji Normalitas**

Sumber : Data Olahan Penulis (2025)

Berdasarkan gambar di atas, grafik histogram dinyatakan normal ketika histogram yang ditampilkan membentuk kurva lonceng yang simetris, tidak condong ke kiri maupun ke kanan. Ini menunjukkan bahwa data grafik histogram menunjukkan data terdistribusi normal.

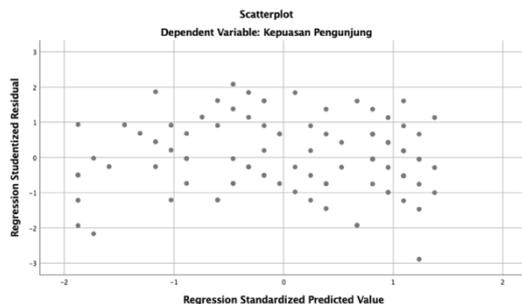


**Gambar 2. Gambar Probability Plot Uji Normalitas**

Sumber : Data Olahan Penulis (2025)

Berdasarkan gambar diatas, grafik uji normalitas *probability plot* menunjukkan bahwa titik – titik penyebaran berhimpit pada area sekitar garis diagonal, penyebarannya juga mengikuti dengan arah garis diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa grafik *probability plot* berdistribusi normal.

### Uji Heterokedastisitas



**Gambar 3. Uji Heterokedastitas**

Sumber : Data Olahan Penulis (2025)

Menurut Ghozali (2018), uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah variasi residual berbeda antara satu observasi dengan observasi lainnya. Berdasarkan gambar di atas, uji heteroskedastisitas ini menggunakan grafik *scatterplot* untuk menentukan suatu model regresi yang menunjukkan apakah terjadi gejala heteroskedastisitas atau tidak. Data dinyatakan lolos dalam uji heteroskedastisitas *scatterplot* jika pola menyebar, baik diatas maupun dibawah sumbu 0. Peneliti menarik kesimpulan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dikarenakan titik-titik penyebaran mengacak diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y.

### Uji Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana adalah analisis yang dipakai dalam penelitian yang melibatkan satu variabel independent dan dilakukan dengan tujuan untuk melihat bagaimana pengaruhnya terhadap variabel dependen. Adapun persamaan yang digunakan adalah:

**Tabel 7. Uji Linear Sederhana**

<b>Coefficients</b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.673	.593		8.790	.000
	Fasilitas	.355	.020	.858	16.536	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber : Data Olahan Penulis (2025)

Berdasarkan hasil tabel coefficients, Sehingga didapati persamaannya sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 4.673 + 0,355X$$

Berdasarkan tabel 7. Hasil interpretasi dari tabel diatas, nilai konstanta = 4,673, artinya apabila

tidak ada Fasilitas (bernilai 0), maka nilai Kepuasan pengunjung adalah 4.673 dan Jika Fasilitas bertambah sebesar 1 satuan atau perubahan, maka akan menambah 0,355 pada Kepuasan Pengunjung.

### Hasil Pengujian Hipotesis

#### Uji Parsial (uji t)

**Tabel 8. Uji Hipotesis (uji t)**

<b>Coefficients</b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.673	.593		8.790	.000
	Fasilitas	.355	.020	.858	16.536	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber : Data Olahan Penulis (2025)

Pada tabel 8 hasil uji t, dapat ditetapkan hasil untuk menentukan hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian yaitu:

$$Df = n - k$$

$$Df = 100 - 2 = 98$$

Keterangan :

Df = Derajat Bebas

n = Jumlah Responden

k = Jumlah Variabel

$$T_{tabel} = 1,984$$

Dalam penelitian ini terdapat 1 hipotesis yaitu Fasilitas (X) dan berdasarkan hasil penelitian yang

sudah diolah, maka dapat disimpulkan bahwa:

Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Museum Bahari Jakarta. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung > t tabel yaitu 16,536 > 1,984 serta nilai signifikansi yaitu 0,00 < 0,05, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Museum Bahari Jakarta.

**Koefisien Determinasi**

**Tabel 9 Uji Koefisien Determinasi**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.858	.736	.733	1.427
a. predictors: (Constant) Fasilitas				

Sumber : Data Olahan Penulis (2025)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, melihat bagian *Adjusted R Square* yaitu 0,733 atau sebesar 73,3%. Artinya, variabel Fasilitas memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung sebanyak 73,3%, hal ini menunjukkan bahwa besar variasi dari variabel Kepuasan Pengunjung dapat di jelaskan oleh Fasilitas sebesar 73,3% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**D. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti menggunakan SPSS 25 dengan mengambil sampel 100 responden, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan dari pengolahan data dan pembahasan pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di Museum Bahari Jakarta yang telah dijelaskan pada sebelumnya :

1. Terdapat pengaruh antara fasilitas dan kepuasan pengunjung. Berdasarkan hasil uji regresi sederhana yaitu  $Y = 4.673 + 0,355X$ , dijelaskan bahwa Y adalah Kepuasan Pengunjung dan X adalah Fasilitas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat

pengaruh antara ketersediaan fasilitas yang memadai dengan kepuasan pengunjung. Pengaruh tersebut memiliki pengaruh yang kuat. Pengaruh kuat dapat dikatakan bahwa, ketika fasilitas mengalami penurunan maka kepuasan pengunjung akan menurun begitupun sebaliknya jika terjadi peningkatan fasilitas maka kepuasan pengunjung akan meningkat di Museum Bahari Jakarta.

2. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, didapatkan hasil dari *Adjusted R Square* yaitu 0,733 atau sebesar 73,3%. Artinya, variabel Fasilitas memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung sebanyak 73,3%, hal ini menunjukkan bahwa besar variasi dan variabel Kepuasan Pengunjung dapat dijelaskan oleh Fasilitas sebesar 73,3%, sementara 26,7% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak teliti dalam penelitian ini.
3. Berdasarkan hasil uji t, ditemukan hasil bahwa Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung di Museum Bahari Jakarta karena berdasarkan hasil nilai t hitung > t tabel yaitu

16,536 > 1,984 serta nilai signifikansi yaitu  $0,00 < 0,05$ .

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan ditemukan beberapa hal penting mengenai implikasi penelitian seperti:

1. Hasil penelitian ini mendukung temuan dari penelitian-penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa fasilitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan dan minat kunjung ulang pengunjung di destinasi wisata edukatif, khususnya museum oleh sebab itu pengelola harus meningkatkan fasilitas sehingga pengunjung merasa puas dan senang.
2. Hasil ini juga memberikan bukti empiris bahwa pengaruh fasilitas terhadap kepuasan tidak hanya berlaku di hotel atau tempat rekreasi modern, tetapi juga di museum yang bersifat edukatif dan historis.
3. Menjadi dasar untuk pengembangan teori kepuasan pengunjung berbasis pengalaman di lokasi wisata sejarah dan budaya.
4. Evaluasi rutin terhadap fungsi dan kondisi fasilitas menjadi penting agar tetap relevan dan mendukung kenyamanan sehingga pengunjung akan merasa puas dan senang. Museum dapat menciptakan sistem umpan balik pengunjung sebagai sarana untuk memantau dan menyesuaikan fasilitas sesuai kebutuhan atau pengelola dapat meningkatkan fasilitas sesuai dengan kebutuhan pengunjung.

Adapun saran:

1. Pengembangan Fasilitas Museum: Berdasarkan analisis tanggapan responden, diperlukan perbaikan fasilitas serta peningkatan kenyamanan dan informasi di area museum agar kepuasan pengunjung meningkat. Beberapa langkah yang disarankan antara lain meningkatkan pencahayaan, memperbaiki atau mengganti AC, mengoptimalkan penggunaan layar informasi digital, menambahkan penjelasan dalam bahasa asing untuk wisatawan mancanegara, serta menyediakan lahan parkir yang memadai dengan sistem penjagaan yang baik demi menciptakan pengalaman kunjungan yang lebih nyaman dan menyenangkan.
2. Untuk peneliti-peneliti selanjutnya, di antaranya: Peneliti selanjutnya dapat menggunakan indikator lain dan juga menambahkan variabel bebas lain, seperti harga, atraksi, amenitas, promosi dll yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung dan peneliti ini dapat menjadi acuan bagi penelitian-penelitian yang akan datang sebagai bahan referensi apabila muncul wisata museum lainnya.
3. Untuk pemerintah dan Dinas Pariwisata yaitu: memprioritaskan untuk perbaikan dasar fasilitas, pemeliharaan fasilitas secara berkala, mengalokasikan dana khusus untuk perbaikan peningkatan fasilitas dan layanan museum.

**E. Daftar Pustaka**

- Al Hidayat, R., Bima, ; M, Putra, E., Ryan, );, & Pradipta, C. (2024a). PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG PADA TAMAN WISATA QWEEN. In *JURNAL Administrasi Bisnis Nusantara* (Vol. 3, Issue 1).
- Baporikar, N. (2023). Entrepreneurial Opportunities in the Tourism Sector. In *Journal of Entrepreneurship and Management* (Vol. 12, Issue 2). <http://publishingindia.com/jem/>
- Dewantara, Y. F., & Susanto, P. (2020). Analisis Dampak Positif terhadap Kesejahteraan dan Pertumbuhan Ekonomi dalam Penerapan Konsep Desa Wisata di Desa Batulayang, Kabupaten Bogor. In *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata* (Vol. 2, Issue 1). <http://ojs.stiami.ac.id>
- Isa, M. (2020). Pengaruh Kualitas Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Pemandian Air Panas “Aek Milas Siabu” Kabupaten Mandailing Natal. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 3(2), 111–125. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.184>
- Loindong, A. S. G., Tewel, B., & Sendow, G. M. (2023). Pengaruh Locus of Control dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di Era Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Kantor SatPol-PP Kota Tomohon). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(4), 110–121.