

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Rumah Makan Ayam Tumis Mas Edi yang berlokasi di Jalan Pattimura, Pekanbaru. Penelitian ini dimulai bulan Desember 2016 sampai dengan bulan Maret 2017

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Untuk membantu penulis dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan jenis data sebagai berikut :

- a. Data kualitatif yaitu data yang diperoleh dengan baik secara lisan maupun secara tertulis khususnya mengenai sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi dan data lainnya yang dapat menunjang pembahasan.
- b. Data kuantitatif yaitu data yang dapat dihitung misalnya jumlah karyawan, penjualan , dan lainnya.

3.2.2 Sumber Data

Sumber data yang akan menjadi bahan analisis dalam penelitian yaitu :

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari tanggapan responden terhadap pertanyaan tentang pengaruh *Customer Value* dan *Customer Experience* terhadap Pembelian ulang konsumen pada Rumah Makan Ayam Tumis Mas Edi Pekanbaru yang diajukan dalam kuesioner.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen dan arsip-arsip perusahaan yang ada kaitannya dengan penelitian tentang pengaruh *Customer Value* dan *Customer Experience* terhadap Pembelian ulang konsumen pada Rumah Makan Ayam Tumis Mas Edi Pekanbaru ini.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam Usaha untuk mendapatkan data yang dibutuhkan metode yang digunakan adalah:

3.3.1 Kuisisioner (angket)

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variable yang akan di ukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden (Sugiyono, 2013:230)

3.3.2 Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan cara mewawancarai secara langsung pemilik dan pengurus usaha yang relevan dan berkepentingan dengan penelitian dan jenis data yang dibutuhkan.

3.3.3 Studi Pustaka

Studi pustaka adalah suatu metode pengumpulan data dengan cara mempelajari literature yang dapat menunjang serta melengkapi data yang diperlukan serta berguna bagi penyusunan penelitian ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. (Sugiono, 2013:148). Populasi pada penelitian ini adalah semua orang yang pernah melakukan pembelian ulang di Rumah Makan Ayam Tumis Mas Edi Pekanbaru. Karena jumlah pelanggan yang membeli dan makan di Rumah Makan Ayam Tumis Mas Edi ini tidak dapat diketahui secara pasti, sehingga populasi penelitian ini tidak diketahui secara pasti.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. (Sugiyono, 2013:149). Bila populasi besar, dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Adapun syarat sampel penelitian ini adalah semua orang yang pernah membeli dan makan di Rumah Makan Ayam Tumis Mas Edi Pekanbaru dari bulan Desember 2016 sampai bulan Maret 2017.

Karena populasi penelitian tidak diketahui secara pasti, menurut (Irawan, 1995 : 58) dalam Sukandarrumidi dan Haryanto (2014 : 24) menyatakan agar penelitian dapat dianalisis dengan statistic jumlah sampel yang diambil minimum 30 responden, dan ada pula yang menyarankan jumlah sampel minimum 100 responden. Jadi, dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah 100 responden yang membeli di Rumah Makan Ayam Tumis Mas Edi.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode nonprobability sampling. Nonprobability sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, *Accidental Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.

3.5 Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (**Bogdan dalam Sugiyono, 2013:244**).

Sugiyono (2011:45) menyebutkan bahwa teknik analisis data pada penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Analisis data yang dilakukan adalah analisis kuantitatif yang dinyatakan dengan angka-angka dan perhitungannya menggunakan metode standart yang dibantu dengan Aplikasi *Statistical Package Social Sciences (SPSS) Versi 22 for Macbook Pro* dan Microsoft Excel 2011.

3.6 Teknik Skala Pengukuran

Untuk keperluan analisis, penulis mengumpulkan dan mengolah data yang diperoleh dari kuesioner dengan cara memberikan bobot penilaian pada

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

setiap jawaban pertanyaan berdasarkan skala likert menurut **(Sugiyono, 2012:86)**. *Skala Likert* berhubungan dengan terhadap suatu jawaban pada setiap indikator instrument, menggunakan *Skala Likert* mempunyai nilai gradasi dari yang tertinggi sampai yang terendah.

Dalam menganalisis data yang diperoleh, penulis menggunakan metode *deskriptif kuantitatif*, yaitu suatu cara yang dapat menghasilkan dan menjelaskan hasil penelitian yang ada dengan menggunakan persamaan rumus matematis dan menghubungkannya dengan teori yang ada, kemudian ditarik kesimpulan

Menurut **Sugiyono (2012:7)**, analisis kuantitatif adalah analisis yang digunakan untuk mengolah data yang diperoleh dari daftar pertanyaan yang berupa kuesioner kedalam bentuk angka-angka dan perhitungan dengan metode statistik.

3.7 Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji *validitas* digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Adapun kriteria pengambilan keputusan uji *validitas* untuk setiap pertanyaan adalah nilai *Corected Item to Total Corelation* atau nilai *r* hitung harus berada di atas 0.3. hal ini dikarenakan jika *r* hitung lebih kecil dari 0.3. berarti item tersebut memiliki hubungan yang lebih rendah dengan item-item pertanyaan lainnya dari pada variable yang diteliti, sehingga item tersebut dinyatakan tidak valid **(Umar, 2008:166)**. Kriteria penilaian uji *validitas*, yaitu:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 1) Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item kuesioner tersebut valid.
- 2) Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka dapat dikatakan item kuesioner tidak valid

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus koefisien *Alpha Cronbach* 0 sampai 1.

Menurut Triton dalam (Sujipto, 2009:97), jika skala itu dikelompokkan kedalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemantapan *Alpha* dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai *alpha Cronboach* 0,00 s.d 0,20 berarti kurang *reliable*
2. Nilai *Alpha Cronboach* 0,21 s.d 0,40 berarti agak *reliable*
3. Nilai *alpha Cronboach* 0,41 s.d 0,60 berarti cukup *reliable*
4. Nilai *alpha Cronboach* 0,61 s.d 0,80 berarti berarti *reliable*
5. Nilai *alpha Cronboach* 0,81 s.d 1,00 berarti sangat *reliable*

Menurut Nugroho dalam Sujipto, reliabilitas suatu konstruk variable dikatakan baik jika memiliki *Alpha Cronbach's* > dari 0,60. Menurut Sayuti dalam Sujipto, kuisisioner dikatakan *reliable* jika mempunyai nilai *Alpha* yang lebih besar dari 0,6.

c. Uji Normalitas

Uji *normalitas* bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Metode regresi yang baik adalah yang normal. Cara

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menganalisisnya yaitu dengan melihat pola pada histogram, dan melihat grafik dengan pola yang penyebaran titik-titik di sekitar garis diagonal, dan mengikuti arah garis berarti model regresi dikatakan memenuhi asumsi normal.

d. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik diperlukan untuk mengetahui apakah hasil estimasi regresi yang dilakukan benar-benar bebas dan bisa mengakibatkan hasil regresi yang diperoleh tidak valid dan akhirnya hasil regresi tersebut tidak dapat digunakan sebagai dasar untuk menguji hipotesis dan penarikan kesimpulan. Tiga asumsi klasik yang harus diperhatikan:

1. Uji *Multikolinieritas*

Uji *multikolinieritas* digunakan untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Model yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas tersebut (Umar, 2008:177).

Multikolinieritas dapat diuji dengan melalui nilai toleransi dengan *Variance Inflation Faktor* (VIF).

Jika $VIF > 10$, terdapat persoalan Multikolinieritas di antara variabel bebas. Jika $VIF < 10$, tidak terdapat Multikolinieritas

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi atau hubungan yang terjadi antara anggota-anggota dari serangkaian pengamatan yang tersusun dalam *times series* pada waktu yang berbeda. Uji Autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi linier ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t . Jika ada, berarti terdapat Autokorelasi dalam penelitian ini keberadaan Autokorelasi diuji dengan *Durbin Watson* dengan rumus berikut:

$$d = \frac{\sum_{t=2}^{t=n} (e_1 - e_{t-1})}{\sum_{t=2}^{t=n} e_1^2}$$

Keterangan :

- 1) Jika angka $D - W$ dibawah -2 berarti terdapat Autokorelasi positif.
- 2) Jika angka $D - W$ diantara -2 sampai 2 berarti tidak terdapat Autokorelasi
- 3) Jika angka $D - W$ diatas -2 berarti terdapat Autokorelasi negatif.

Untuk menentukan batas tidak terjadinya Autokorelasi dalam model regresi tersebut adalah $du < d < 2$ dimana du adalah batas atas dari nilai d *Durbin Watson* yang terdapat pada tabel uji *Durbin Watson*. Model regresi tidak mengandung masalah Autokorelasi jika kriteria $du < d < 2 - du$ terpenuhi

3. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian *Heterokeditas* dalam model regresi dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

varians dan residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi *Heterokeditas*. Pengujian ini dilakukan dengan melihat pola tertentu pada grafik dimana sumbu Y adalah yang diprediksikan dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah distandarkan (Umar, 2008:179). Dasar pengambilan keputusannya adalah:

1. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola yang teratur (bergelombang melebar kemudian menyempit) maka telah terjadi *Heterokedastisitas*.
2. Jika tidak terdapat pola yang jelas serta titik-titik menyebar di atas dan dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y maka tidak terjadi *Heterokedastisitas*.

3.8 Uji Regresi Linier Berganda

Regresi linear berganda adalah suatu metode statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel bebas (*Customer Value* dan *Customer Experience*) dan terikat (Pembelian Ulang) dengan rumus berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Dimana :

Y = Pembelian Ulang

X_1 = *Customer Value*

X_2 = *Customer Experience*

a = Parameter Konstanta

b = Parameter Koefisien Regresi

e = Standar Error (faktor penganggu)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kategori yang digunakan berdasarkan skala *likert*, dimana responden nantinya diminta untuk menjawab pertanyaan dengan nilai jawaban seperti dibawah ini (Suliyanto, 2001:83) :

- | | | |
|------------------------|-------|---------------|
| 1. Sangat setuju | (SS) | dengan skor 5 |
| 2. Setuju | (S) | dengan skor 4 |
| 3. Netral | (NT) | dengan skor 3 |
| 4. Tidak Setuju | (TS) | dengan skor 2 |
| 5. Sangat tidak setuju | (STS) | dengan skor 1 |

Untuk membantu dalam pengolahan data tersebut digunakan program komputer yakni SPSS Statistic 24.0 for MacbookPro

3.9 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda berdasarkan Uji Secara Parsial (Uji t), Uji Secara Simultan Uji (F), dan Uji Koefisien Determinasi (R^2)

a. Uji Secara Parsial (Uji t)

Uji secara parsial (Uji t) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X_1, X_2) terhadap variabel dependen (Y) dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Adapun kriteria kepuasan pelanggan yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut :

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau $sig < \alpha$ maka:

- a) H_a diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan
- b) H_0 ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Apabila $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ atau $\text{Sig} > \alpha$ maka:

- a) H_a ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan
- b) H_0 diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan

b. Uji Secara Simultan (Uji F)

Uji Secara Simultan (Uji F) digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen (X_1, X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) Analisa Uji F dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dan F_{tabel} sebelum membandingkan nilai F , harus ditentukan tingkat kepercayaan $(1-\alpha)$ dan derajat kebebasan (*degree of freedom*) $- n - (k+1)$ agar dapat ditentukan nilai kritisnya. Adapun nilai Alpha yang digunakan dalam penelitian ini adalah 0,05. Dimana kriteria pengambilan keputusan yang digunakan adalah sebagai berikut :

Apabila $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ atau $\text{sig} < \alpha$ maka:

- a) H_a diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan
- b) H_0 ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan

Apabila $F \text{ hitung} < F \text{ tabel}$ atau $\text{sig} > \alpha$ maka:

- a) H_a ditolak karena tidak terdapat pengaruh yang signifikan
- b) H_0 diterima karena terdapat pengaruh yang signifikan

c. Uji Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinan merupakan besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel bergantungnya. Semakin tinggi koefisien determinasi, semakin tinggi kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel bergantungnya. (**Suliyanto, 2011: 39**)

Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol sampai satu. Jika koefisien determinasi (R^2) = 1, artinya antara variabel bebas (*independent variable*) dengan variabel terikat (*dependent variable*) mempunyai hubungan kuat.. Jika koefisien determinasi (R^2) = 0, artinya diantara variabel bebas (*independent variable*) dengan variabel terikat (*dependent variabel*) tidak ada hubungan sama sekali.

R	Interpretasi
0	Tidak Berkorelasi
0,1 – 0,2	Sangat Rendah
0,21 – 0,40	Rendah
0,41 – 0,60	Agak Rendah
0,61 – 0,80	Cukup
0,81 – 0,99	Tinggi
1	Sangat Tinggi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.