

Pengaruh Fasilitas Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Puskesmas Tanah Garam Kota Solok

Angga Prihastaka Dirjas¹Nurhayati²Netti Indrawati³

*^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Universitas Mahaputra Muhammad Yamin, Indonesia
anggaprihastakad@gmail.com*

Abstract

This study aims to analyze the effect of facilities and work environment on employee performance at Tanah Garam Public Health Center, Solok City. The sample in this study was 65 employees of Tanah Garam Public Health Center in Solok City using purposive sampling method. Based on the results of statistical analysis, it can be concluded that partial facilities have a significant effect on employee performance, this is evidenced by using the t-test with a significant value of $0.000 < 0.05$ and the t-count value is $3.934 > 1.999$. Based on the results of statistical analysis, it can be concluded that the work environment partially affects employee performance. This is evidenced by using the t test with a significant value of $0.000 < 0.05$ and the value of tcount is $5.169 > ttable 1.999$. Simultaneously facilities and work environment affect employee performance. This is evidenced by using the f test with a significant value of $0.000 < from sig 0.05$ and the value of fcount is $84,119 > ftable 3,15$. This can also be seen from the R Square value of 0.731 or 73.1% and is influenced by other variables that have not been studied by 26.9%, and based on the results of the multiple regression analysis, the equation: $Y=6.482+0.390X1+ 0.471X2+ e$

Keywords: Facilities, Work Environment and Employee Performance

Pendahuluan

Pada era globalisasi saat ini, setiap Perusahaan atau Organisasi dituntut untuk memiliki manajemen yang baik. Suatu manajemen perusahaan atau pemerintahan yang baik pasti dapat meningkatkan kinerjanya. Sumber daya manusia yang merupakan salah satu faktor penting dan memiliki peran yang besar dalam suatu perusahaan atau pemerintahan. Salah satu peran penting yang harus ditekankan yaitu agar dapat memenuhi fasilitas dan lingkungan yang baik dalam kinerjanya. Seperti persepsi dari para pegawai mengenai fasilitas yang mereka dapatkan sehingga pegawai dapat memberikan lingkungan yang berbeda atas segala aspek dari kinerjanya. Apabila persepsi yang ditunjukkan pegawai itu baik maka akan mempengaruhi kinerja pegawai itu baik pula karena dapat membuat para pegawai merasa lebih nyaman dan menyenangkan dengan keadaan lingkungan kerja yang baik sedangkan apabila persepsi yang ditunjukkan pegawai buruk maka kinerja pegawai akan berkurang. Puskesmas Tanah Garam Kota Solok merupakan sistem pemerintahan di dalam Dinas Kesehatan, yang mana Puskesmas Tanah Garam melayani berbagai program puskesmas seperti pemeriksaan kesehatan, pembuatan surat keterangan sehat, rawat jalan dsb. Pelayanan di Puskesmas memberikan fasilitas

serta lingkungan kerja yang baik terhadap kinerja para pegawai dalam menjalankan pekerjaannya yaitu tenaga kesehatan seperti Dokter, Perawat juga dalam alat kesehatan dan obat-obatan yang teruji secara klinis. Fasilitas adalah objek penting untuk meningkatkan kepuasan, seperti kenyamanan pelanggan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pengguna layanan. Jika layanan yang diberikan memenuhi persyaratan, klien akan puas. Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan, karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktivitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada, (Srijani & Hidayat, 2017). Lingkungan kerja merupakan bagian komponen yang sangat penting di dalam pegawai melakukan aktivitas bekerja. Dengan memperhatikan lingkungan kerja yang baik atau menciptakan kondisi kerja yang mampu memberikan motivasi pegawai untuk bekerja, maka dapat membawa pengaruh terhadap semangat kerja pegawai. Terciptanya lingkungan kerja yang nyaman, aman dan menyenangkan merupakan salah satu cara pemerintah untuk dapat meningkatkan kinerja para pegawai. Suatu kondisi lingkungan kerja dapat dikatakan baik apabila lingkungan kerja tersebut sehat, nyaman, aman dan menyenangkan bagi pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. Lingkungan kerja didesain sedemikian rupa agar dapat tercipta hubungan kerja yang mengikat pekerja dengan lingkungan. Lingkungan kerja yang menyenangkan dapat membuat para pegawai merasa betah dalam menyelesaikan pekerjaannya serta mampu mencapai suatu hasil yang optimal. Sebaliknya apabila kondisi lingkungan kerja tersebut tidak memadai akan menimbulkan dampak negatif dalam penurunan tingkat produktivitas kinerja pegawai, (Rahmawanti et al., 2014). Kinerja merupakan salah satu konsep dalam manajemen sumber daya manusia yang salah satunya dipengaruhi salah satunya oleh lingkungan kerja. Semakin berkembangnya ilmu pengetahuan dan tingkat persaingan menyebabkan penelitian serta pengukuran kinerja juga menjadi krusial untuk diperhatikan. Kinerja sebagai kesuksesan seseorang dalam melaksanakan tugas, kinerja sebagai harapan terhadap seseorang untuk dapat berfungsi dan berperilaku sesuai tugas yang dibebankan kepadanya. Oleh karena itu, kesuksesan organisasi dalam mencapai tujuannya sangat tergantung kepada kinerja tiap anggotanya. Semua anggota organisasi merupakan objek dari penilaian kinerja, penilaian kinerja penting guna mendapatkan informasi mengenai kondisi kinerja aktual, masalah dan tantangan kerja, serta informasi lainnya yang digunakan manajemen untuk

penentuan karir tiap anggota, (Rizaldi, 2019). Karena pekerjaan yang dilakukan membutuhkan suatu keperluan fasilitas yang baik nantinya mempunyai peran penting dalam bekerja, seorang pegawai harus bisa mempunyai lingkungan kerja yang baik agar kualitas kinerja dapat berjalan dengan baik. Dengan adanya program tersebut, maka diharapkan pegawai mampu meningkatkan kinerjanya. Berdasarkan uraian diatas maka tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Tanah Garam Kota Solok secara individu, untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Tanah Garam Kota Solok secara individu dan untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Puskesmas Tanah Garam Kota Solok secara simultan.

Tinjauan Teori

Kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Kinerja adalah hasil kerja atau prestasi kerja yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang dinilai hasil kerjanya sehingga terwujudnya sasaran atau target, tujuan dan misi dari organisasi tersebut, (Juffri, 2013). Tujuan dari sebuah hasil kinerja adalah kemahiran dari kemampuan tugas baru diperuntukan, kemahiran dari kemampuan tugas baru diperuntukan, untuk perbaikan hasil kinerja dan kegiatannya, kemahiran dari pengetahuan baru dimana akan membantu pegawai dengan pemecahan masalah yang kompleks atas aktivitas membuat keputusan pada tugas, kemahiran atau perbaikan pada sikap terhadap teman kerjanya dengan satu aktivitas kinerja, target aktivitas perbaikan kinerja, perbaikan dalam kualitas atau produksi dan perbaikan dalam waktu atau pengiriman, (Putro, 2017).

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam usaha yang bergerak dibidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung, (Haryanto, 2013).

Lingkungan kerja adalah suatu kondisi dimana para pegawai bekerja dalam suatu perusahaan yang dapat mempengaruhi kondisi fisik dan psikologi pegawai baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga lingkungan kerja dapat dikatakan baik apabila pegawai dapat bekerja dengan optimal, tenang dan produktivitasnya tinggi, (Ahmad, 2013).

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1 : Diduga, Fasilitas berpengaruh terhadap Kinerja Di Pegawai Puskesmas Tanah Garam Kota Solok
- H2 : Diduga, Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai Di Puskesmas Tanah Garam Kota Solok.
- H3 : Diduga, Fasilitas dan Lingkungan Kerja berpengaruh secara bersamaan terhadap Kinerja Di Pegawai Puskesmas Tanah Garam Kota Solok.

Metode Penelitian

Objek penelitian yang penulis akan teliti adalah seluruh pegawai yang ada di Puskesmas Tanah Garam, yang beralamat di JL. KH. Abdurrahman Hakim, VI Suku, Kec. Lubuk Sikarah Kota Solok, Sumatera Barat. Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian kuantitatif, Data yang digunakan oleh peneliti adalah kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian dengan data primer yaitu dengan penyebaran kuisioner. populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang ada di Puskesmas Tanah Garam Kota Solok. sampel yang diteliti adalah 65 orang pegawai. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Fasilitas dan Lingkungan Kerja. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kinerja Pegawai. Teknik analisis yang digunakan adalah Uji validitas, Uji reliabilitas, Analisis Regresi Linear Berganda, Uji Koefisien Determinasi (R^2), dan Uji Hipotesis

Hasil dan Pembahasan

Pada bagian ini dipaparkan pembahasan mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan. Dapat diketahui bahwa seluruh variabel independen signifikan terhadap variabel dependen.

Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
		B	Std. Error	Beta
1	(Constant)	6.482	2.886	
	Fasilitas	.390	.099	.394
	Lingkungan Kerja	.471	.091	.518

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 22

$$Y=6,482+0,390X_1+ 0,471X_2+e$$

Dari persamaan tersebut dapat dianalisis sebagai berikut:

- a. Konstanta sebesar 6,482 yang artinya jika Fasilitas dan Lingkungan Kerja adalah

nol maka Kinerja Pegawai nilainya sebesar 6,482

- b. Koefisien regresi pada variabel Fasilitas (X1) sebesar 0,390 adalah Positif. Artinya terjadi hubungan yang positif antara Fasilitas dengan Kinerja Pegawai. Bila terjadi peningkatan 1 % Fasilitas (X1) dimana faktor-faktor lain konstan, maka akan dapat meningkatkan kinerja pegawai sebesar 0,390.
- c. Koefisien regresi pada variabel Lingkungan Kerja (X2) sebesar 0,471 adalah positif artinya terjadi hubungan positif antara Lingkungan Kerja dengan Kinerja Pegawai. Bila terjadi peningkatan 1 % variabel Lingkungan Kerja (X2) dimana faktor-faktor lain konstan, maka akan dapat meningkatkan Kinerja Pegawai sebesar 0,471.

Koefisien Determinasi R^2

Modal Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.855 ^a	.731	.722	2.468

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 22

Nilai determinasi ditentukan dengan Rsquare sebesar 0,731 atau sebesar 73,1%. Hal ini berarti rendahnya persentase variabel independen yaitu fasilitas dan lingkungan kerja terhadap variabel dependen yaitu kinerja pegawai. Dan masih banyak faktor-faktor lain selain fasilitas dan lingkungan kerja yang mempengaruhi kinerja pegawai diantaranya motivasi, Kreativitas, kepuasan dan Keunggulan Kompetitif atau variabel yang tidak pernah dibahas dengan persentase 26,9%.

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kinerja Pegawai dan Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai

Coefficients^a

Model		T	Sig.
1	(Constant)	2.246	0.028
	Fasilitas	3.934	0.000
	Lingkungan Kerja	5.169	0.000

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 22

Berdasarkan analisis statistik dalam penelitian ditemukan bahwa hipotesis pertama (H1) diterima dan disimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Nilai t_{hitung} adalah $3,934 > t_{tabel}$ 1,999 dan nilai signifikan $0,000 < \alpha$ 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan searah antara fasilitas terhadap kinerja pegawai. Didukung dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa adanya Fasilitas Kerja

berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai, (Nurhadian, 2019), dan penelitian lain juga menyatakan bahwa pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja Pegawai positif dan signifikan, (Jufrizen & Hadi, 2021).

Berdasarkan analisis statistik dalam penelitian ditemukan bahwa hipotesis pertama (H2) diterima. Nilai t_{hitung} adalah $5,169 > t_{tabel} 1,999$ dan nilai signifikan $0,000 < \alpha 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa adanya hubungan antara lingkungan kerja dengan kinerja pegawai. Didukung dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai, (Kasmawati, 2014).

Pengaruh Fasilitas dan Lingkungan Kerja terhadap kinerja Pegawai

ANOVA^a

Model		F	Sig.
1	Regression	84.119	.000 ^b
	Residual		
	Total		

Sumber: data diolah dengan SPSS versi 22

Hasil pengujian secara simultan dengan menggunakan Uji F menunjukkan bahwa Fasilitas dan Lingkungan Kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai dengan bahwa f_{hitung} adalah $84,119 > f_{tabel} 3.15$ dan nilai signifikan sebesar $0,000 < \text{dari sig } \alpha 0,05$. Hal ini berarti Fasilitas dan Lingkungan Kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai. Didukung dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel fasilitas dan lingkungan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai, (Yani, 2021).

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk melihat sejauh mana pengaruh fasilitas dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan interperensi hasil analisis regresi berganda maka didapatkan persamaan: $Y=6,482+0,390X1+ 0,471X2+e$. Selain itu juga dapat dilihat dengan nilai koefisiensi determinasi R Square 0,731 atau sebesar 73,1%. Melalui pengujian hipotesis fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Melalui pengujian hipotesis lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil pengujian secara simultan dengan menggunakan Uji F menunjukkan bahwa fasilitas dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka penulis menyarankan sebagai berikut

puskesmas Tanah Garam Kota Solok diharapkan lebih meningkatkan terusfasilitas agar disaat bekerja pegawai merasa nyaman dan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan jadwal yang di tentukan, kinerja pegawai pun baik dan meningkat, puskesmas Tanah Garam Kota Solok terus meningkatkan lingkungan kerja agar kinerja semakin membaik karena lingkungan kerja sangat berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai, untuk penelitian selanjutnya bisa mendalami lagi penelitian ini. Peneliti menyarankan menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai, agar hasil lebih maksimal dan lebih luas.

Daftar Pustaka

- Ahmad, R. (2013). *Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada dinas pendidikan, pemuda dan olahraga kabupaten sleman.*
- Elfadilla, M. B. (2018). *Pengaruh beban kerja terhadap kinerja pegawai di BRI Syariah KCP Metro* (pp. 1–81).
- Hadi, F. P. (2020). *Pengaruh fasilitas kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai melalui motivasi kerja pada PT Perkebunan Nusantara Iii (Persero) Medan.*
- Haryanto, E. (2013). Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 750–760.
- Hendrawan, H. (2019). *Pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai di dinas komunikasi dan informatika Kota Binjai.*
- Juffri, A. L. (2013). Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pada Dinas Pendidikan Kabupaten Karimun. In *Skripsi.*
- Jufrizen, & Hadi, F. P. (2021). Pengaruh Fasilitas Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Melalui Motivasi Kerja. *Jurnal Sains Manajemen*, 7(1), 35–54.
- Kasmawati. (2014). *Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada PT. Sermani Steel Makassar.*
- Lajatuma, T. A., Nuraiana, E., & Murwani, J. (2017). Pengaruh Fasilitas Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai di PT Bukit Mas Prima Persada Depo Madiun. *Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi*, 5(1), 98–109.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Yuta di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575–

584.

- Nawawi, M. T., & Puspitowati, I. (2015). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan sebagai prediktor terhadap kepuasan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara di Jakarta. *Jurnal Ekonomi*, 20(2), 320–334.
- Ningrum. (2017). *Pengaruh Penggunaan Metode Berbasis Pemecahan Masalah (Problem Solving) Terhadap Hasil Belajar Ekonomi Siswa Kelas X Semester Genap Man 1 Metro Tahun Pelajaran 2016/2017*. 5(1), 145–151.
- Nurhadian, A. F. (2019). Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Bisnis Dan Iptek*, 12(1), 1–9.
- Potale, B. R., Lengkong, V., & Moniharapon, S. (2016). Pengaruh Proses Rekrutmen Dan Seleksi Terhadap kinerja Pegawai Pada Pt Bank Sulutgo. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(04), 453–464.
- Prastowo, A. (2011). Metode Penelitian Kualitatif. In *Metode Penelitian Kualitatif* (pp. 208–220).
- Prayoga, K. T. T. (2018). *Pengaruh fasilitas kerja dan gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai Studi Kasus Pada Pegawai Kantor Kecamatan Depok Kabupaten Sleman*.
- Priyatmono, U. (2017). Pengaruh Motivasi Kerja, Fasilitas Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Bagian Line Leavis Di Pt Kharisma Buana Jaya. In *Journal Universitas Negeri Semarang*.
- Putro, N. Y. A. (2017). *Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Outsourcing (Studi pada Perusahaan Penyedia Jasa Outsourcing PT. ASH Cabang Madiun)*.
- Rachman, paloma paramita. (2012). *Analisis pengaruh variabel makro terhadap return indeks sembilan sektor pada bursa efek Indonesia*.
- Rahayu, T. O. (2019). *Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di Rumah Sakit Islam Siti Aisyahmadiun tahun 2019*.
- Rahmatika, I. (2014). Pengaruh Kemampuan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Bank Syariah Cabang Bogor). *Journal of Business Management Education (JBME)*, 1(2), 1–104.
- Rahmawanti, N. P., Swasto, B., & Prasetya, A. (2014). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja Pegawai (Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Malang

- Utara). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 8(2), 1–9.
- Rizaldi, A. R. (2019). Kinerja Pegawai Dalam Tinjauan Budaya Organisasi (Studi Kasus). *SEIKO: Journal of Management & Business*, 2(2), 131–144.
- Robbi. (2020). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pulik Di Kantor Bpjs Kesehatan Cabang Makassar*.
- S, E. R. (2016). *Pengaruh kreativitas belajar dan pemanfaatan media pembelajaran menggunakan macromedia flash 8 terhadap hasil belajar ekonomi DI SMP NEGERI 22 BANDAR LAMPUNG tahun pelajaran 2015/2016*.
- Saputra, A. T. (2015). Pengaruh Variabel Makro Ekonomi terhadap Profitabilitas Perbankan Syariah di Indonesia periode 2010-2013. In *Ekonomi Dan Bisnis*.
- Setyowati, H., & Ningsih, R. (2016). Pengaruh faktor fundamental, risiko sistematis dan ekonomi makro terhadap return saham syariah yang tergabung di Jakarta islamic index (JII) pada periode 2010 – 2014. *Jurnal Kajian Bisnis*, 24(1), 54–70.
- Sofyan, I. L., Pradhanawati, A., & Nugraha, H. S. (2013). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas , melalui kepuasan konsumen sebagai variabel intervening pada Star Clean Car Wash Semarang. *Diponegoro Journal of Sosial and Politic*, 1(1), 1–12.
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2017). Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Centre. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGA*, 7(1), 31–38.
- Sugiyono. (2015). *statika penelitian.pdf* (Ke-26). alfabeta.
- Syaputra, S. H. (2018). *Pengaruh lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Hotel Maxone Palembang*.
- TR, S. F. (2018). *Pengaruh fasilitas kerja terhadap kinerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang*. 1–85.
- Wulandari, E. (2016). *Pengaruh sistem pengendalian intern dan kompensasi terhadap perilaku etis pegawai pada pt. Pegadaian (persero) cabang syariah palembang*.
- Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), 179–211.
- Alshehri, M., & Drew, S. (2010). Implementation of e-Government: Advantages and Challenges. In *IASK International Conference E-Activity and Leading Technologies & Inter TIC* (pp. 79–86)

- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1994). *Competing Paradigms in Qualitative Research. Handbook of qualitative research*. Thousand Oaks, CA :Sage. Retrieved from http://create.alt.ed.nyu.edu/courses/3311/reading/10-guba_lincoln_94.pdf
- Hair JR, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2009). *Multivariate Data Analysis (7th Edition)*.