



Penyusunan Kuisisioner

Questionnaire Design

Muammar Khaddafi¹, Lisa Nurhasanah², Khairatun Nabila³, Tasya Alfani⁴

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Malikussaleh

E-mail: khaddafi@unimal.ac.id¹, lisa.230420029@mhs.unimal.ac.id², nabila.230420015@mhs.unimal.ac.id³, tasya.230420021@mhs.unimal.ac.id⁴

Article Info

Article history:

Received : 08-07-2026

Revised : 10-07-2026

Accepted : 12-07-2026

Published : 14-07-2026

Abstract

A questionnaire is one of the most widely used instruments in social and business research for collecting primary data directly from respondents. The quality of research findings depends heavily on how well a questionnaire is designed, since poorly constructed questions can introduce measurement error and bias that ultimately reduce the validity and reliability of the study. This article aims to examine in depth the principles, stages, and best practices of questionnaire design through a library research approach that synthesizes theoretical foundations and prior empirical studies on survey methodology. The discussion covers the stages of questionnaire construction, question types and wording, response scale selection, validity and reliability testing, and common pitfalls in questionnaire development such as leading questions, double-barreled items, and social desirability bias. The synthesis indicates that a well-designed questionnaire requires careful alignment between research objectives, operational definitions of variables, and the characteristics of the target respondents, supported by a pilot test prior to full-scale data collection. The implications of this study are important for researchers, students, and practitioners in developing measurement instruments that produce accurate and dependable data for academic and organizational decision making.

Keywords: *questionnaire design; survey methodology; validity*

Abstrak

Kuisisioner merupakan salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam penelitian sosial dan bisnis untuk mengumpulkan data primer secara langsung dari responden. Kualitas hasil penelitian sangat bergantung pada bagaimana kuisisioner tersebut disusun, karena pertanyaan yang dirancang secara kurang tepat dapat menimbulkan kesalahan pengukuran dan bias yang pada akhirnya menurunkan validitas serta reliabilitas penelitian. Artikel ini bertujuan mengkaji secara mendalam prinsip, tahapan, dan praktik terbaik dalam penyusunan kuisisioner melalui pendekatan studi kepustakaan (library research) yang mensintesis landasan teoretis dan penelitian empiris terdahulu mengenai metodologi survei. Pembahasan mencakup tahapan penyusunan kuisisioner, jenis dan penulisan pertanyaan, pemilihan skala pengukuran, pengujian validitas dan reliabilitas, serta kesalahan umum dalam penyusunan kuisisioner seperti pertanyaan yang mengarahkan (leading question), pertanyaan ganda (double-barreled question), dan bias keinginan sosial (social desirability bias). Hasil sintesis menunjukkan bahwa kuisisioner yang baik memerlukan keselarasan yang cermat antara tujuan penelitian, definisi operasional variabel, dan karakteristik responden sasaran, yang didukung dengan uji coba (pilot test) sebelum pengumpulan data secara penuh dilakukan. Implikasi dari kajian ini penting bagi peneliti, mahasiswa, dan praktisi dalam mengembangkan instrumen pengukuran yang menghasilkan data yang akurat dan dapat diandalkan untuk kepentingan akademik maupun pengambilan keputusan organisasi.

Kata Kunci: *penyusunan kuisisioner; metodologi survei; validitas*



LATAR BELAKANG

Penelitian di bidang sosial, ekonomi, dan bisnis sangat sering menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui instrumen kuisioner. Kuisioner memungkinkan peneliti mengumpulkan data dari jumlah responden yang relatif besar dalam waktu yang efisien, sehingga menjadi pilihan utama dalam penelitian kuantitatif, khususnya penelitian survei yang bertujuan menguji hubungan antarvariabel atau mendeskripsikan persepsi dan perilaku suatu populasi tertentu.

Meskipun banyak digunakan, penyusunan kuisioner sesungguhnya bukan pekerjaan yang sederhana. Kuisioner yang disusun secara asal-asalan, tanpa memperhatikan kejelasan bahasa, kesesuaian dengan definisi operasional variabel, maupun karakteristik responden, berpotensi menghasilkan data yang bias dan tidak valid. Kesalahan dalam perumusan pertanyaan, seperti pertanyaan yang mengarahkan responden pada jawaban tertentu, pertanyaan yang mengandung lebih dari satu maksud sekaligus, atau penggunaan istilah teknis yang tidak dipahami responden, dapat menyebabkan responden memberikan jawaban yang tidak mencerminkan kondisi sesungguhnya.

Berbagai penelitian metodologi menunjukkan bahwa kualitas data yang dihasilkan dari kuisioner sangat dipengaruhi oleh proses penyusunannya, mulai dari perumusan tujuan pengukuran, penentuan jenis pertanyaan dan skala respons, hingga pengujian validitas dan reliabilitas instrumen sebelum digunakan dalam pengumpulan data yang sebenarnya. Tahapan pilot test atau uji coba instrumen pada kelompok kecil responden yang memiliki karakteristik serupa dengan populasi sasaran menjadi langkah penting yang seringkali terlewatkan oleh peneliti pemula, padahal tahapan ini sangat membantu mengidentifikasi kelemahan pertanyaan sebelum instrumen disebarkan secara luas.

Di lingkungan akademik, khususnya bagi mahasiswa yang tengah menyusun tugas akhir, skripsi, maupun penelitian mata kuliah metodologi penelitian, pemahaman mengenai prinsip dan tahapan penyusunan kuisioner menjadi kompetensi dasar yang perlu dikuasai. Kesalahan dalam merancang instrumen penelitian pada tahap awal dapat berdampak pada seluruh proses penelitian selanjutnya, termasuk analisis data dan penarikan kesimpulan yang keliru. Berdasarkan uraian tersebut, artikel ini disusun dengan tujuan: (1) menganalisis prinsip-prinsip dasar dan tahapan penyusunan kuisioner yang baik; (2) mensintesis praktik terbaik mengenai jenis pertanyaan, penulisan item, dan pemilihan skala pengukuran dalam kuisioner; dan (3) merumuskan implikasi praktis bagi peneliti dan mahasiswa dalam mengembangkan instrumen kuisioner yang valid dan reliabel.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian dan Fungsi Kuisioner dalam Penelitian

Kuisioner didefinisikan sebagai suatu daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis yang disusun secara sistematis untuk memperoleh informasi dari responden mengenai suatu topik tertentu. Sugiyono menjelaskan bahwa kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti telah mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan mengetahui apa yang bisa diharapkan dari responden. Fungsi utama kuisioner adalah menerjemahkan tujuan penelitian



dan definisi operasional variabel ke dalam bentuk pertanyaan konkret yang dapat dipahami dan dijawab oleh responden secara konsisten.

Kuisisioner dapat dibedakan berdasarkan cara penyampaian, yaitu kuisisioner yang diisi langsung oleh responden (self-administered questionnaire) dan kuisisioner yang dibacakan oleh pewawancara (interviewer-administered questionnaire). Masing-masing jenis memiliki kelebihan dan keterbatasan tersendiri; kuisisioner yang diisi langsung oleh responden lebih hemat biaya dan waktu namun berisiko menghasilkan tingkat respons yang lebih rendah, sedangkan kuisisioner yang dibacakan pewawancara dapat meningkatkan tingkat respons namun berpotensi menimbulkan bias akibat interaksi antara pewawancara dan responden.

Tahapan Penyusunan Kuisisioner

Churchill dan Iacobucci mengemukakan bahwa penyusunan kuisisioner yang baik melalui serangkaian tahapan yang sistematis, meliputi: (1) menentukan informasi spesifik yang dibutuhkan berdasarkan tujuan dan hipotesis penelitian; (2) menentukan jenis dan metode pengisian kuisisioner yang sesuai dengan karakteristik responden; (3) menentukan isi masing-masing pertanyaan; (4) merumuskan pertanyaan untuk mengatasi ketidakmampuan dan ketidakinginan responden dalam menjawab; (5) memutuskan struktur pertanyaan, apakah bersifat terbuka atau tertutup; (6) menentukan susunan kata (wording) setiap pertanyaan; (7) menyusun urutan pertanyaan dalam kuisisioner; (8) menentukan karakteristik fisik kuisisioner seperti tata letak dan panjang; dan (9) melakukan uji coba dan revisi apabila diperlukan sebelum kuisisioner digunakan secara luas.

Tahapan tersebut menegaskan bahwa penyusunan kuisisioner bukan sekadar menuliskan sejumlah pertanyaan, melainkan proses yang berawal dari kejelasan konsep dan variabel yang hendak diukur. Definisi operasional variabel yang jelas menjadi dasar penting sebelum pertanyaan dirumuskan, sehingga setiap item kuisisioner benar-benar mengukur indikator yang dimaksudkan dan tidak menyimpang dari tujuan penelitian.

Jenis Pertanyaan dan Skala Pengukuran

Pertanyaan dalam kuisisioner dapat dibedakan menjadi pertanyaan terbuka (open-ended question) yang memberikan keleluasaan bagi responden untuk menjawab dengan kata-kata sendiri, dan pertanyaan tertutup (closed-ended question) yang menyediakan sejumlah pilihan jawaban yang telah ditentukan sebelumnya. Pertanyaan tertutup lebih mudah dianalisis secara statistik dan lebih efisien bagi responden, namun berpotensi membatasi variasi jawaban yang sesungguhnya ingin diungkapkan responden. Sebaliknya, pertanyaan terbuka memberikan data yang lebih kaya namun memerlukan proses pengodean (coding) yang lebih kompleks dalam analisisnya.

Terkait skala pengukuran, skala Likert merupakan salah satu skala yang paling banyak digunakan dalam penelitian sosial dan bisnis untuk mengukur sikap, persepsi, atau pendapat responden terhadap suatu pernyataan, umumnya menggunakan rentang lima atau tujuh poin mulai dari 'sangat tidak setuju' hingga 'sangat setuju'. Selain skala Likert, dikenal pula skala Guttman yang bersifat kumulatif, skala semantic differential yang menggunakan pasangan kata sifat yang berlawanan, serta skala Thurstone yang memberikan bobot berbeda pada setiap pernyataan berdasarkan tingkat kesetujuannya. Pemilihan skala yang tepat perlu disesuaikan dengan tujuan pengukuran dan jenis analisis statistik yang akan digunakan.



Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Validitas mengacu pada sejauh mana suatu instrumen benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan untuk diukur. Validitas kuisioner umumnya diuji melalui beberapa pendekatan, yaitu validitas isi (content validity) yang dinilai melalui pertimbangan ahli (expert judgment) mengenai kesesuaian item dengan konsep yang diukur, validitas konstruk (construct validity) yang diuji melalui analisis faktor untuk memastikan item-item yang dimaksudkan mengukur dimensi yang sama benar-benar mengelompok secara statistik, serta validitas kriteria (criterion validity) yang menguji korelasi antara skor instrumen dengan ukuran eksternal yang telah diakui validitasnya.

Reliabilitas mengacu pada konsistensi hasil pengukuran apabila instrumen digunakan secara berulang pada kondisi yang sama. Salah satu ukuran reliabilitas yang paling umum digunakan adalah koefisien Cronbach's Alpha, yang mengukur konsistensi internal antaritem dalam satu dimensi pengukuran. Nilai Cronbach's Alpha yang umum dijadikan acuan kelayakan instrumen adalah di atas 0,70, meskipun ambang batas ini dapat bervariasi tergantung pada konteks dan jenis penelitian yang dilakukan.

Kesalahan Umum dalam Penyusunan Kuisioner

Berbagai literatur metodologi penelitian mengidentifikasi sejumlah kesalahan umum yang perlu dihindari dalam penyusunan kuisioner. Pertanyaan yang mengarahkan (leading question) cenderung menggiring responden pada jawaban tertentu yang diinginkan peneliti, sehingga mengurangi objektivitas data yang diperoleh. Pertanyaan ganda (double-barreled question) menggabungkan dua pertanyaan sekaligus dalam satu item, sehingga responden kesulitan memberikan jawaban tunggal yang mewakili kedua aspek tersebut. Penggunaan bahasa yang ambigu, istilah teknis yang tidak dipahami responden awam, serta pertanyaan yang terlalu panjang juga dapat menurunkan kualitas jawaban yang diperoleh.

Bias keinginan sosial (social desirability bias) merupakan kecenderungan responden untuk memberikan jawaban yang dianggap lebih dapat diterima secara sosial, meskipun tidak sepenuhnya mencerminkan sikap atau perilaku yang sesungguhnya, khususnya pada pertanyaan yang bersifat sensitif. Peneliti perlu merancang pertanyaan secara netral dan menjamin kerahasiaan jawaban responden untuk meminimalkan kecenderungan bias tersebut.

METODE PENELITIAN

Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui metode studi kepustakaan (library research), yaitu metode yang bertujuan mengumpulkan, menelaah, dan mensintesis berbagai sumber literatur ilmiah yang relevan dengan topik penyusunan kuisioner dan metodologi survei. Pemilihan metode ini didasarkan pada tujuan kajian yang bersifat sintesis-konseptual, yakni merangkum dan mengintegrasikan landasan teoretis serta praktik terbaik dari berbagai sumber untuk memperoleh panduan yang lebih komprehensif mengenai penyusunan instrumen penelitian, bukan menghasilkan data primer baru.

Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam kajian ini bersumber dari data sekunder berupa artikel jurnal ilmiah nasional dan internasional, buku teks metodologi penelitian dan riset pemasaran, serta panduan penyusunan instrumen penelitian yang diterbitkan oleh lembaga akademik. Penelusuran



literatur dilakukan melalui basis data akademik seperti Google Scholar, Scientific and Academic Publications (SINTA/Garuda), ScienceDirect, dan repositori institusi perguruan tinggi di Indonesia. Kata kunci yang digunakan dalam penelusuran meliputi kombinasi istilah 'penyusunan kuisioner', 'questionnaire design', 'metodologi survei', 'validitas dan reliabilitas instrumen', serta 'skala pengukuran penelitian'.

Kriteria Seleksi Literatur

Kriteria inklusi yang digunakan dalam pemilihan literatur meliputi: (1) artikel atau buku membahas secara langsung konsep, tahapan, atau praktik penyusunan kuisioner dan instrumen penelitian; (2) merupakan artikel jurnal terindeks nasional (SINTA) maupun internasional bereputasi, atau buku teks metodologi penelitian yang diakui secara akademik; (3) diprioritaskan pada publikasi sepuluh tahun terakhir, dengan pengecualian pada literatur rujukan dasar metodologi penelitian yang tetap relevan meskipun diterbitkan lebih lama; dan (4) memiliki kejelasan konsep sehingga dapat digunakan sebagai panduan praktis. Kriteria eksklusi mencakup artikel yang tidak dapat diakses secara penuh serta sumber yang tidak memiliki dasar akademik yang jelas.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan melalui teknik analisis isi (content analysis) dan sintesis naratif (narrative synthesis) terhadap literatur yang telah diseleksi. Tahapan analisis meliputi: (1) reduksi data, yaitu mengidentifikasi informasi inti dari setiap literatur terkait tahapan, jenis pertanyaan, dan pengujian instrumen; (2) kategorisasi, yaitu mengelompokkan temuan berdasarkan tema seperti tahapan penyusunan, jenis skala, validitas-reliabilitas, dan kesalahan umum; (3) sintesis, yaitu mengintegrasikan temuan dari berbagai literatur untuk mengidentifikasi pola dan praktik terbaik yang konsisten; dan (4) interpretasi, yaitu menafsirkan hasil sintesis untuk merumuskan panduan praktis penyusunan kuisioner yang valid dan reliabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keselarasan antara Tujuan Penelitian dan Item Pertanyaan

Hasil sintesis literatur menunjukkan bahwa kuisioner yang berkualitas selalu diawali dengan kejelasan tujuan penelitian dan definisi operasional variabel yang hendak diukur. Setiap item pertanyaan seharusnya dapat ditelusuri kembali (traceable) ke indikator variabel tertentu dalam kerangka konseptual penelitian. Ketidakjelasan definisi operasional pada tahap awal seringkali menjadi penyebab utama munculnya item pertanyaan yang tidak relevan atau tumpang tindih antarvariabel, yang pada akhirnya menyulitkan interpretasi hasil analisis data.

Penelitian-penelitian metodologi merekomendasikan penyusunan kisi-kisi instrumen (blueprint) sebagai langkah awal sebelum menulis pertanyaan secara langsung. Kisi-kisi ini memetakan setiap variabel penelitian ke dalam sejumlah indikator, dan setiap indikator selanjutnya diterjemahkan ke dalam satu atau beberapa item pertanyaan. Pendekatan ini terbukti membantu peneliti menjaga cakupan (coverage) pertanyaan agar tidak ada indikator penting yang terlewat, sekaligus menghindari pertanyaan yang berlebihan dan tidak relevan dengan tujuan pengukuran.

Praktik Terbaik dalam Perumusan dan Penulisan Pertanyaan

Sintesis literatur mengenai penulisan pertanyaan (question wording) menunjukkan sejumlah praktik terbaik yang secara konsisten direkomendasikan, antara lain: menggunakan bahasa yang



sederhana dan mudah dipahami oleh responden sasaran, menghindari istilah teknis atau singkatan yang tidak familiar, merumuskan satu gagasan dalam satu pertanyaan untuk menghindari pertanyaan ganda, serta menghindari kata-kata yang bersifat emosional atau menggiring responden pada jawaban tertentu. Panjang pertanyaan juga perlu diperhatikan, karena pertanyaan yang terlalu panjang cenderung menurunkan tingkat pemahaman dan konsentrasi responden dalam menjawab.

Urutan pertanyaan dalam kuisioner turut memengaruhi kualitas data yang diperoleh. Sebagian besar panduan metodologi merekomendasikan menempatkan pertanyaan yang bersifat umum dan mudah dijawab pada bagian awal kuisioner untuk membangun kenyamanan responden, sementara pertanyaan yang lebih sensitif atau kompleks ditempatkan pada bagian tengah hingga akhir kuisioner setelah responden merasa lebih terbiasa dengan format instrumen.

Pemilihan Skala Pengukuran yang Tepat

Hasil kajian menunjukkan bahwa skala Likert tetap menjadi pilihan yang paling banyak digunakan dalam penelitian sosial dan bisnis karena kemudahannya dalam penyusunan maupun analisis statistik, khususnya untuk mengukur variabel sikap, persepsi, kepuasan, maupun perilaku. Namun demikian, pemilihan jumlah poin skala, misalnya skala lima poin dibandingkan tujuh poin, maupun keputusan untuk menyertakan atau tidak menyertakan opsi jawaban netral, perlu disesuaikan dengan tujuan analisis dan karakteristik variabel yang diukur, karena keputusan tersebut dapat memengaruhi distribusi jawaban responden dan hasil pengujian statistik selanjutnya.

Untuk variabel yang bersifat lebih kompleks atau multidimensional, penggunaan skala semantic differential atau kombinasi beberapa item indikator dalam satu konstruk (multi-item scale) dinilai lebih mampu menangkap variasi persepsi responden dibandingkan penggunaan satu item tunggal, sekaligus memungkinkan pengujian reliabilitas internal melalui koefisien Cronbach's Alpha.

Pentingnya Uji Coba (Pilot Test) Instrumen

Berbagai literatur metodologi menegaskan bahwa uji coba instrumen pada kelompok kecil responden sebelum pengumpulan data secara penuh merupakan tahapan yang sangat penting namun seringkali diabaikan oleh peneliti pemula. Uji coba ini bertujuan mengidentifikasi item pertanyaan yang membingungkan, mengandung bias, atau tidak dapat dipahami oleh responden, serta memberikan estimasi awal mengenai validitas dan reliabilitas instrumen sebelum digunakan secara luas. Hasil uji coba yang menunjukkan koefisien reliabilitas rendah pada item tertentu memberikan kesempatan bagi peneliti untuk merevisi atau menghapus item tersebut sebelum instrumen disebarkan kepada responden yang sesungguhnya.

Sintesis literatur juga menunjukkan bahwa pengujian validitas dan reliabilitas tidak cukup dilakukan satu kali pada tahap pilot test, melainkan sebaiknya dievaluasi kembali pada data hasil pengumpulan penuh, mengingat karakteristik responden pada sampel penuh dapat berbeda dengan kelompok uji coba, sehingga koefisien validitas dan reliabilitas perlu dipastikan tetap konsisten pada populasi penelitian yang sesungguhnya.

Implikasi bagi Peneliti, Mahasiswa, dan Praktisi

Bagi peneliti dan mahasiswa yang tengah menyusun instrumen penelitian, kajian ini menegaskan pentingnya menyusun kisi-kisi instrumen terlebih dahulu sebelum merumuskan



pertanyaan, memastikan setiap item selaras dengan definisi operasional variabel, serta melakukan uji coba instrumen sebelum pengumpulan data secara penuh dilakukan. Kesalahan dalam tahap perancangan kuisioner sulit diperbaiki setelah data terkumpul, sehingga investasi waktu pada tahap perancangan instrumen akan memberikan manfaat besar terhadap kualitas hasil penelitian secara keseluruhan.

Bagi praktisi di bidang riset pasar dan pengembangan organisasi, pemahaman mengenai prinsip penyusunan kuisioner yang baik dapat dimanfaatkan dalam merancang survei kepuasan pelanggan, survei keterlibatan karyawan (employee engagement), maupun instrumen evaluasi program, sehingga data yang diperoleh benar-benar mencerminkan persepsi dan sikap responden secara akurat untuk mendukung pengambilan keputusan organisasi.

Keterbatasan Temuan dalam Literatur yang Dikaji

Beberapa keterbatasan turut ditemukan dalam literatur yang dikaji. Pertama, sebagian besar panduan penyusunan kuisioner bersifat umum dan belum sepenuhnya mempertimbangkan konteks budaya maupun karakteristik responden di Indonesia yang beragam secara bahasa dan latar belakang pendidikan. Kedua, perkembangan survei daring (online survey) menimbulkan tantangan baru terkait tingkat respons dan representativitas sampel yang belum banyak dibahas secara mendalam dalam literatur klasik metodologi penelitian. Ketiga, belum banyak kajian yang membahas secara khusus adaptasi prinsip penyusunan kuisioner untuk kebutuhan penelitian campuran (mixed methods) yang menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif secara bersamaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan sintesis kajian pustaka yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut. Pertama, penyusunan kuisioner yang baik merupakan proses sistematis yang diawali dari kejelasan tujuan penelitian dan definisi operasional variabel, bukan sekadar menuliskan sejumlah pertanyaan secara langsung. Kedua, pemilihan jenis pertanyaan dan skala pengukuran perlu disesuaikan dengan karakteristik variabel dan tujuan analisis statistik yang akan digunakan. Ketiga, pengujian validitas dan reliabilitas instrumen merupakan tahapan yang tidak dapat diabaikan untuk memastikan data yang dihasilkan benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan secara konsisten. Keempat, kesalahan umum seperti pertanyaan yang mengarahkan, pertanyaan ganda, dan bias keinginan sosial perlu dihindari sejak tahap perancangan pertanyaan. Kelima, uji coba (pilot test) instrumen sebelum pengumpulan data secara penuh terbukti menjadi tahapan penting yang membantu mengidentifikasi kelemahan kuisioner sedini mungkin.

SARAN

1. Bagi Peneliti dan Mahasiswa: disarankan untuk menyusun kisi-kisi instrumen terlebih dahulu sebelum merumuskan pertanyaan, serta memastikan setiap item kuisioner dapat ditelusuri kembali ke indikator variabel dalam kerangka konseptual penelitian.
2. Bagi Penyusun Instrumen: disarankan untuk senantiasa melakukan uji coba (pilot test) pada kelompok kecil responden yang representatif sebelum kuisioner disebarkan secara luas, guna mengidentifikasi item yang membingungkan atau bias sedini mungkin.
3. Bagi Institusi Pendidikan: disarankan untuk memperkuat pembekalan mengenai metodologi penyusunan instrumen penelitian dalam mata kuliah metodologi penelitian, mengingat



kompetensi ini menjadi dasar penting bagi kualitas penelitian mahasiswa di berbagai bidang studi.

4. Bagi Penelitian Selanjutnya: disarankan untuk mengembangkan panduan penyusunan kuisioner yang lebih adaptif terhadap konteks survei daring serta karakteristik budaya dan bahasa responden di Indonesia, termasuk adaptasinya untuk kebutuhan penelitian campuran (mixed methods).

DAFTAR PUSTAKA

- Churchill, G. A., & Iacobucci, D. (2018). *Marketing research: Methodological foundations* (13th ed.). Cengage Learning.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2014). *Business research methods* (12th ed.). McGraw-Hill Education.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297–334. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>
- Dillman, D. A., Smyth, J. D., & Christian, L. M. (2014). *Internet, phone, mail, and mixed-mode surveys: The tailored design method* (4th ed.). Wiley.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Groves, R. M., Fowler, F. J., Couper, M. P., Lepkowski, J. M., Singer, E., & Tourangeau, R. (2009). *Survey methodology* (2nd ed.). Wiley.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). Wiley.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi penelitian bisnis dan ekonomi*. Pustaka Baru Press.
- Umar, H. (2019). *Metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis* (2nd ed.). Rajawali Pers.