

BAB III

METODE PENELITIAN DAN ANALISIS

3.1 Metode Penelitian

3.1.1 Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian

Definisi operasional merupakan penjelasan tentang bagaimana suatu variabel diukur, sehingga peneliti dapat mengetahui baik buruknya pengukuran tersebut. Variabel penelitian dan definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Variabel Independen (Bebas)

Variabel independen atau variabel bebas merupakan variabel yang menjadi sebab timbulnya variabel dependen (variabel terikat). Variabel independen dalam penelitian ini yaitu: Disiplin Kerja (X_1), Kepribadian (X_2) dan Lingkungan Kerja (X_3).

1. Disiplin Kerja (X_1)

Disiplin adalah suatu proses yang dapat menumbuhkan perasaan seseorang untuk mempertahankan dan meningkatkan tujuan organisasi secara obyektif, melalui kepatuhannya menjalankan peraturan organisasi (Slamet, 2007:216). Indikator dari Disiplin Kerja dalam penelitian ini adalah:

a) Kehadiran Karyawan

b) Ketaatan Karyawan

c) Tanggung Jawab

d) Berkerja Etis.

2. Kepribadian (X_2)

(Kreitner dan Kinicki, 2008), Merupakan kombinasi dari kondisi fisik yang stabil dan karakteristik mental yang dapat memberikan satu identitas tersendiri dari masing-masing karyawan yang ada di perusahaan. Indikator dari Kepribadian adalah (Kreitner dan Kinicki, 2009):

- a) Wawasan yang luas.
- b) Menyenangkan.
- c) Kestabilan emosi.
- d) Ketelitian.
- e) Keterbukaan pada pengalaman.

3. Lingkungan Kerja (X_3)

Lingkungan Kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dibebankan (Sedarmayanti, 2009). Indikator dari variabel Lingkungan Kerja ini adalah (Sedarmayanti, 2009) :

- a) Fasilitas Kantor
- b) Hubungan bawahan dengan atasan (dan sebaliknya)
- c) Suasana kerja

b. Variabel Dependen (Terikat)

Variabel dependen atau variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat. Pada penelitian ini variabel dependennya yaitu : Kepuasan kerja (Y_1) dan Kinerja pegawai (Y_2).

4. Kepuasan Kerja (Y_1)

Kepuasan kerja merupakan sikap positif karyawan terhadap pekerjaannya, yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja (Robbins dan Judge, 2008; Umam, 2010). Indikator Kepuasan Kerja (Y_1) yang digunakan dalam (Chaterina Melina, 2012) diukur melalui :

- a) Kepuasan dengan gaji
- b) Kepuasan dengan rekan kerja
- c) Kepuasan dengan pekerjaan itu sendiri

5. Kinerja Karyawan (Y_2)

Rivai dan Sagala (2009) menyatakan bahwa kinerja adalah perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam organisasi. Indikator Kinerja Karyawan yang digunakan dalam (Maria Rini Kustrianingsih, 2016) diukur melalui :

- a) Kuantitas kerja
- b) Kualitas kerja
- c) Efisiensi karyawan
- d) Standar Kualitas karyawan
- e) Usaha karyawan

1.1 Penentuan Populasi dan Sampel

1.1.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2013:119) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diganti kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau subyek yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan Koperasi Simpan Pinjam Jasa (Kospin Jasa). Karena jumlah anggota populasi tidak terbatas, maka dapat dilakukan penentuan sampel.

1.1.2 Sampel

Dalam Sugiyono (2013:120) mengemukakan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel menurut Sunyoto (2012:47) adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti, dan dianggap biasa mewakili keseluruhan populasi. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan Koperasi Simpan Pinjam Jasa (Kospin Jasa) yang jumlahnya sangat banyak dan tidak diketahui maka dilakukan pengambilan sampel untuk penelitian ini.

Ukuran sampel yang harus dipenuhi dalam permodelan adalah minimum berjumlah 100 dan selanjutnya menggunakan perbandingan 5 observasi untuk setiap estimated parameter (Ferdinand, 2014 : 109). Pada penelitian ini menggunakan 20 estimated parameter (indikator) sehingga jumlah sampel yang digunakan yaitu $5 \times 20 = 100$ sampel.

1.2 Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2013:125) Teknik pengambilan sampel dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu *Probability Sampling* dan *Non Probability Sampling*. *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan *Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur populasi untuk menjadi sampel.

Penelitian ini menggunakan teknik *Non Probability Sampling* dengan cara *Sampling Purposive*. Dimana peneliti menggunakan pertimbangan sendiri secara sengaja dalam memilih anggota populasi yang dianggap sesuai dalam memberikan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian. *Sampling Purposive* adalah teknik penentuan sampel yang paling tepat dalam penelitian ini dimana penelitian mengenai pengaruh disiplin kerja, kepribadian, lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja dan kinerja nasabah simpanan hanya ditujukan kepada nasabah Kospin Jasa Kota Pekalongan. Sampel yang diambil sebesar 100 responden. Adapun syarat-syarat dalam penentuan sampel sebagai berikut:

- a. Berusia lebih dari 17 tahun
- b. Merupakan karyawan simpanan Kospin Jasa
- c. Telah menjadi karyawan simpanan minimal 3 bulan
- d. Telah melakukan transaksi minimal 2 kali

1.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder:

1.3.1 Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari laporan yang dibuat oleh Kospin Jasa Kota Pekalongan berupa data tentang jumlah pegawai tetap dan kontrak terdaftar periode 2010 – 2014.

1.3.2 Data primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden (Karyawan tetap dan kontrak terdaftar di Kospin Jasa Kota Pekalongan).

1.4 Metode Pengumpulan Data

1.4.1 Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (Sugiyono, 2013:193)

Pernyataan dalam kuesioner dilihat dengan menggunakan skala Likert dari pertanyaan yang diberikan kepada responden. Menurut Sugiyono (2011) skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti dan selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Skala Likert dalam Sugiyono (2013) terdiri dari lima tingkatan yaitu:

- a. Untuk jawaban “STS” sangat tidak setuju diberi nilai = 1
- b. Untuk jawaban “TS” tidak setuju diberi nilai = 2

- c. Untuk jawaban “N” netral diberi nilai = 3
- d. Untuk jawaban “S” setuju diberi nilai = 4
- e. Untuk jawaban “SS” sangat setuju diberi nilai = 5

Skala ordinal tersebut dijabarkan kedalam Rentang Skala (RS) sebagai berikut (Umar, 2013:44) :

$$RS = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Banyaknya kelas}}$$

Perhitungan tersebut adalah sebagai berikut :

$$RS = \frac{(5-1)}{5} = 0,8$$

Standar kategori lima kelas tersebut adalah (Umar, 2013:164) adalah:

- 1,00 – 1,80 = sangat rendah
- 1,81 – 2,60 = rendah
- 2,61 – 3,40 = cukup
- 3,41 – 4,20 = tinggi
- 4,21 – 5,00 = sangat tinggi

3.5.2 Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. (Sugiyono, 2013:188)

3.5.3 Observasi

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013:196) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

3.6 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

3.6.1 Analisis Kualitatif atau Deskriptif

Data kualitatif yaitu data yang diperoleh dalam bentuk informasi, baik secara lisan maupun tulisan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Analisis kualitatif berupa observasi statistik yang bersifat kualitatif merupakan serangkaian observasi dimana tiap observasi yang terdapat dalam sampel (atau populasi) tergolong pada salah satu kelas-kelas yang eksklusif secara bersama-sama (*mutually exclusive*) dan yang kemungkinannya tidak dapat dinyatakan dalam angka-angka. (Suratno dan Arsyad, 2008:64).

3.6.2 Analisis Kuantitatif

Data kuantitatif yaitu data yang dinyatakan dalam angka-angka melalui hasil observasi. Analisis kuantitatif berwujud angka-angka sebenarnya yang merupakan bahan dasar bagi setiap penyelidikan yang bersifat statistik. (Suratno dan Arsyad, 2008:65).

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis digunakan untuk menginterpretasikan dan menganalisis data. Sesuai dengan model yang dikembangkan dalam penelitian ini maka alat analisis data yang digunakan adalah

SEM (*Structural Equation Modeling*), yang dioperasikan melalui program AMOS. SEM adalah model yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan yang relatif rumit (Wijaya, 2013). Model kausalitas AMOS menjelaskan masalah pengukuran dan struktur, dan selanjutnya digunakan untuk menganalisa dan menguji hipotesis. AMOS sesuai bagi bermacam-macam analisis karena kemampuannya untuk:

Mengestimasi koefisien yang tidak diketahui dari persamaan linier terstruktur.

Mengakomodasi model yang didalamnya termasuk variabel laten.

Mengakomodasi pengukuran error baik dependen maupun independen.

Mengakomodasi sebab akibat secara simultan.

Kelebihan SEM adalah dapat menganalisis multivariat secara bersamaan. Sedangkan tujuan penggunaan teknik multivariat adalah untuk memperluas kemampuan dalam memperjelas variabel yang diteliti dan untuk mencapai efisiensi statistik. Dengan SEM, model penelitian akan dianalisis melalui dua model:

3.7.1 Model Pengukuran (*Measurement Model*)

Variabel-variabel penelitian akan diuji uni dimensionalitasnya dalam membentuk variabel laten.

1. Model Struktural (*Structural Model*)

Dengan program ini juga akan diukur hubungan sebab akibat antara berbagai konsep variabel yang diukur. Hipotesis akan diuji Goodness of Fit dari model penelitian yang disampaikan dari hipotesis mengenai hubungan dalam model. Menurut Hair, et al (1995) dalam Sugiyono (2011) ada tujuh langkah yang harus dilakukan bila menggunakan SEM, yaitu:

a. Pengembangan model secara teoritis

b. Menyusun diagram jalur

- c. Mengubah diagram jalur menjadi persamaan struktural
- d. Memilih matriks input untuk analisis data
- e. Menilai identifikasi model
- f. Menilai kriteria Goodness-of-Fit
- g. Interpretasi estimasi model.

Berikut ini penjelasan detail mengenai masing-masing tahapan:

1. Langkah Pertama

Langkah pertama dalam pengembangan model SEM adalah pengembangan model yang berbasis teori SEM berdasar pada hubungan sebab akibat, dimana perubahan yang terjadi pada suatu variabel diasumsikan untuk menghasilkan perubahan pada variabel lain.

2. Langkah Kedua

Langkah kedua diagram alur (*path diagram*), hubungan sebab akibat hubungan antar variabel yang secara khusus dapat membantu dalam menggambarkan rangkaian hubungan sebab akibat antar konstruk dan model teoritis yang telah dibangun pada diagram alur menggambarkan hubungan antar konstruk dengan anak panah. Anak panah yang digambarkan lurus menunjukkan hubungan kausal langsung dari suatu konstruk ke konstruk lainnya. Konstruk yang dibangun dalam diagram alur dapat dibedakan menjadi dua kelompok, yaitu:

- a. Konstruk eksogen, dikenal juga sebagai “*source variables*” atau “*independent variables*” yang tidak diprediksi oleh variabel lain dalam model . konstruk eksogen adalah konstruk yang dituju oleh garis dengan satu ujung anak panah.

- b. Konstruk endogen, merupakan faktor-faktor yang diprediksi oleh satu atau beberapa konstruk endogen lainnya tetapi konstruk eksogen hanya dapat berhubungan dengan konstruk endogen.

3. Langkah Ketiga

Merubah diagram alur kedalam sebuah kumpulan persamaan tertstruktur persamaan pengukuran. Pada langkah ketiga ini model pengukuran yang spesifik dibuat dengan mengubah diagram alur ke model pengukuran.

- a. Persamaan struktural, yang dirumuskan untuk menyatakan hubungan kausalitas anatar berbagai konstruk dan pada dasarnya disusun berdasarkan pedoman sebagai berikut:

$$\text{Variabel endogen} = \text{variabel eksogen} + \text{variabel endogen} + \text{error}$$

- b. Persamaan spesifikasi model pengukuran (*measurement model*). Pada persamaan ini ditentukan variabel yang mengukur konstruk dan menentukan serangkaian matriks yang menunjukkan korelasi yang dihipotesakan atar konstruk atau variabel.

4. Langkah Keempat

Dalam SEM, matrik inputnya dapat berupa matrik korelasi atau matrik varians-kovarians. Matrik korelasi digunakan untuk tujuan memperoleh kejelasan tentang pola hubungan kausal antar variabel laten. Dengan matrik ini, peneliti dapat melihat dua hal, yaitu jalur aman yang memiliki efek kausal yang lebih dominan dibandingkan jalur-jalur lainnya, dan variabel eksogen yang mana efeknya lebih besar terhadap variabel endogen dibandingkan dengan variabel lainnya (Sugiyono, 2011). Program komputer yang digunakan sebagai alat estimasi dalam pengukuran ini adlah program AMOS dengan menggunakan *Maximum Leikeihood Estimation*(ML).

5. Langkah Kelima

Didalam analisis model struktural sering dijumpai adanya permasalahan yaitu pada proses pendugaan parameter. Jika didalam prosesnya ada *un-identified* maka pendugaan parameter akan menemui banyak kendala. Ketidakmampuan model menghasilkan model identifikasi yang tepat menyebabkan proses perhitungan menjadi terganggu. Menaksir identifikasi persamaan model pada langkah kelima ini dapat dilakukan dengan melihat:

- a. Standar *error* yang besar untuk satu atau lebih koefisien
- b. Korelasi yang tinggi (lebih besar atau sama dengan 0,9 diantara estimasi).

6. Langkah Keenam

- a. Mengevaluasi kriteria *Goodness-of-Fit*

Goodness-of-Fit adalah derajat yang menunjukkan apakah kenyataan atau matrik input terobservasi (kovarian atau korelasi) sesuai dengan ramalan model estimasi. Tujuan utama dari analisis SEM adalah menguji fit suatu model yaitu kesesuaian model teoritik dengan data empiris. Menurut Ferdinand (2002) dalam Widiyanto (2013) kriteria *Goodness-of-Fit* sebagai berikut:

Tabel Kriteria *Goodness-of-Fit*

Kriteria Indeks Ukuran	Nilai Acuan
Kai Kuadrat (X^2)	Sekecil Mungkin
p-value	$\geq 0,05$
CMIN/df	$\leq 2,00$
RMSEA	$\leq 0,08$
GFI	Mendekati 1
AGFI	Mendekati 1
TLI	Mendekati 1
CFI	Mendekati 1

Penjelasan masing-masing kriteria *Goodness-of-Fit* tersebut sebagai berikut:

1. X^2 – *Chi Square Statistic*.

Model yang diuji dipandang baik atau memuaskan bila nilai *chi-square* nya rendah. Semakin kecil nilai x^2 semakin baik model tersebut, karena nilai $x^2 = 0$ berarti tidak ada perbedaan. Tingkat signifikan penerimaan yang direkomendasikan adalah apabila $p \geq 0,05$ yang berarti matrik input yang diprediksi tidak berbeda secara statistik (Wijaya, 2013).

2. CMIN/df (*Normed Chi Square*)

CMIN/df adalah ukuran yang diperoleh dari nilai *chi-square* dibagi dengan *degree of freedom*. Nilai yang direkomendasikan untuk menerima kesesuaian sebuah model adalah nilai CMIN/df yang lebih kecil atau sama dengan 2,00.

3. RMSEA (*Root Mean Square Error of Approximation*)

Nilai RMSEA menunjukkan *goodness of fit* yang diharapkan bila model di estimasikan dalam populasi. Nilai RMSEA yang lebih kecil atau sama dengan 0,08 merupakan indeks untuk dapat diterimanya model yang menunjukkan *close fit* dari model itu didasarkan *degree of freedom*. RMSEA merupakan indeks pengukuran yang tidak dipengaruhi oleh besarnya sampel, sehingga biasanya indeks ini digunakan untuk mengukur fit model pada jumlah sampel besar.

4. GFI (*Goodness of Fit Index*)

Digunakan untuk menghitung proporsi tertimbang dari varians dalam matrik kovarians sampel yang dijelaskan oleh matrik kovarian populasi yang diestimasi. Indeks ini mencerminkan tingkat kesesuaian model secara keseluruhan dihitung dari residual kuadrat model yang diprediksi dibandingkan dengan data yang sebenarnya. Nilai *goodness of fit index* biasanya dari 0 sampai 1. Nilai yang lebih baik mendekati 1 mengidentifikasi model yang diuji memiliki kesesuaian yang baik nilai GFI dikatakan baik adalah $\geq 0,90$.

5. AGFI (*Adjusted Goodness of Fit Index*)

AGFI merupakan pengembangan dari GFI yang disesuaikan dengan *degree of freedom* yang tersedia untuk menguji diterima tidaknya model. Tingkat penerimaan yang direkomendasikan adalah bila mempunyai nilai sama atau lebih besar dari 0,9.

6. TLI (*Tucker-Lewis Index*)

TLI adalah sebuah alternatif incremental fit index yang membandingkan sebuah model yang diuji terhadap sebuah baseline model. Nilai yang direkomendasikan sebagai acuan untuk diterimanya sebuah model adalah lebih besar atau sama dengan 0,9 dan nilai yang mendekati

1 menunjukkan *avery good fit*. TLI merupakan *index fit* yang kurang dipengaruhi oleh ukuran sampel.

7. CFI (*Comparative Fit Index*)

CFI juga dikenal dengan *Bentler Comparative Index*. CFI merupakan indeks kesesuaian incremental yang juga membandingkan model yang diuji dengan null model. Indeks ini dikatakan baik untuk mengukur kesesuaian model karena tidak dipengaruhi oleh ukuran sampel (Hair, et al., 2006 dalam Wijaya, 2013). Indeks yang mengindikasikan bahwa model yang diuji memiliki kesesuaian yang baik adalah apabila $CFI \geq 0,90$.

b. Uji Pengaruh (*Regression Weight*)

Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat hasil nilai Critical Ratio (CR) yang disajikan dalam Regression Weight. Hipotesis H_a diterima atau H_0 ditolak jika nilai CR yang dihasilkan dalam analisis regresi yang dilakukan terhadap model penelitian menunjukkan nilai CR masing-masing variabel yang diuji ≥ 2.00 pada tingkat signifikansi 1%.

7. Langkah Ketujuh

Membuat modifikasi pada model jika secara teoritis telah dijustifikasi. Setelah model diestimasi, residual haruslah kecil atau mendekati nol dan distribusi frekuensi dari kovarians residual harus bersifat simetrik. Model yang baik mempunyai standardized residual yang diperkenalkan, yang diinterpretasikan signifikan secara statistik pada tingkat 5% dan menunjukkan adanya *prediction error* yang substansial untuk sepasang indikator.

3.7.2 Uji Reliabilitas dan Validitas

a. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah ukuran mengenai konsistensi internal dari indikator-indikator suatu konstruk yang menunjukkan derajat sampai dimana masing-masing indikator itu mengindikasikan sebuah konstruk/faktor laten yang umum. Terdapat dua cara yang dapat digunakan yaitu composite (construct) reliability dan variance extracted (Ferdinand, 2014 : 77).

Composite reliability didapat dengan rumus :

$$\text{Construct - Reliability} = \frac{(\sum \text{std.loading})^2}{(\sum \text{std.loading})^2 + \sum \epsilon_j}$$

Dimana :

- 1) *Standart Loading* diperoleh langsung dari *standardized loading* untuk tiap-tiap indikator yang diambil dari hasil komputer.
- 2) ϵ_j adalah *measurement error* dari tiap-tiap indikator = $1 - (\text{standardized loading})^2$

Nilai batas yang digunakan untuk menilai sebuah tingkat reliabilitas yang diterima adalah 0.70.

Sementara *variance extracted* menunjukkan jumlah varians dari indikator-indikator yang diekstraksi oleh konstruk laten yang dikembangkan dan di dapat dengan rumus :

$$\text{variance - extracted} = \frac{\sum \text{std.loading}^2}{\sum \text{std.loading}^2 + \sum \epsilon_j}$$

Dimana :

- 1) *Standart Loading* diperoleh langsung dari *standardized loading* untuk tiap-tiap indikator yang diambil dari hasil komputer.

2) ϵ_j adalah *measurement error* dari tiap-tiap indikator

Nilai *variance extracted* ini direkomendasikan pada tingkat paling sedikit 0.50.

b. Uji validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan validitas konvergen. Sebuah indikator dimensi menunjukkan validitas konvergen yang signifikan apabila koefisien variabel indikator itu lebih besar dari dua kali standar errornya. Bila setiap indikator memiliki critical ratio yang lebih besar dari dua kali standar errornya, hal ini menunjukkan bahwa indikator itu secara valid mengukur apa yang seharusnya diukur dalam model yang disajikan (Ferdinand, 2002 : 187).

3.7.3 Pengujian Hipótesis

Hipotesis dapat dirumuskan berdasar jumlah hubungan antara variabel independen-dependen yang ada pada structural model (Santoso, 2007 : 138). Dasar pengambilan keputusan :

Jika $p > 0,05$, maka H_0 diterima atau H_a ditolak

Jika $p < 0,05$, maka H_0 ditolak atau H_a diterima

Pengujian signifikansi nilai lamda juga dilakukan dengan uji $-t$ yang di dapat dari program AMOS, yang disajikan melalui uji C.R atau Critical Ratio, dimana di butuhkan nilai $CR \geq 2,0$ sebagai indikator di tolaknya H_0 (Ferdinand, 2014 : 27).