

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ekonomi Islam di Indonesia ditandai dengan perkembangan bank dan lembaga keuangan syariah. Di mana perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia mengalami peningkatan pesat dari tahun ke tahun, dapat dilihat dengan semakin banyaknya bank-bank syariah yang mulai bermunculan di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja perbankan syariah cukup baik sehingga berkontribusi positif bagi perekonomian Indonesia. Seiringnya dengan hal tersebut, Lembaga Keuangan Syariah (LKS) yang ruang lingkupnya mikro seperti Kopsyah/BMT juga semakin menunjukkan eksistensinya. Kopsyah/BMT pada dasarnya bukan lembaga perbankan murni, melainkan lembaga keuangan mikro syariah yang menjalankan sebagian sistem operasional Perbankan Syariah. Atau biasa disebut koperasi dengan sistem syariah menggunakan asas kebersamaan dan keadilan.²

Baitul maal wa tamwil (BMT) adalah lembaga keuangan nonbank. Peraturan yang terkait dengan keberadaan BMT diantaranya adalah UU No. 23 tahun 2011 tentang Pengelolaan Zakat dan UU No. 25 tahun 1992 tentang Perkoperasian dan UU No. 1 tahun 2013 tentang

² Ingrid Tan, *Bisnis dan Investasi Syariah: Perbandingan dengan Sistem Konvensional*, (Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, 2009), hal. 38

Lembaga Keuangan Mikro (LKM).³ Sebagai bentuk lembaga Keuangan syariah non bank, BMT mempunyai ciri-ciri utama yang membedakannya dengan lembaga Keuangan bank, yaitu:⁴

1. Berorientasi bisnis, mencari laba bersama, meningkatkan pemanfaatan ekonomi, terutama untuk anggota, dan lingkungannya.
2. Bukan lembaga sosial tetapi dapat dimanfaatkan untuk mengaktifkan penggunaan dana-dana sosial untuk kesejahteraan orang banyak serta dapat menyelenggarakan kegiatan pendidikan untuk memberdayakan anggotanya dalam rangka menunjang kegiatan ekonomi.
3. Ditumbuhkan dari bawah berdasarkan peran serta masyarakat sekitarnya.
4. Milik bersama masyarakat kecil, bawah dan menengah, yang berada dilingkungan BMT itu sendiri, bukan milik orang seorang atau orang lain dari luar masyarakat itu.

Baitul Maal wa Tanwil (BMT) merupakan suatu lembaga yang terdiri dari dua istilah, yaitu baitul maal dan baitul tamwil. Baitul maal yang lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non-profit, seperti zakat, infaq dan shadaqah. Sedangkan baitut tamwil sebagai usaha pengumpulan dan penyaluran dana

³ Norma Dewi, “Regulasi Keberadaan Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) dalam Sistem Perekonomian di Indonesia”, Jurnal Serambi Hukum, Vol. 11 No. 01, Februari –Juli 2017,hal. 98

⁴ *Ibid.*, hal.100

komersial. Usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan berlandaskan Islam. Lembaga ini didirikan dengan maksud untuk memfasilitasi masyarakat bawah yang tidak terjangkau oleh pelayanan Bank Islam atau BPR Islam. Prinsip operasinya didasarkan atas prinsip bagi hasil, jual beli (ijarah) dan titipan (wadiah).⁵

Banyaknya jumlah BMT bukan menjadi jaminan akan terbebas dari tantangan. Banyak BMT yang mengalami kegagalan dan kesuksesan. Seiring dengan globalisasi dan pasar bebas, dunia perdagangan pemasaran secara otomatis akan dihadapkan pada persaingan yang ketat.⁶ Tidak dipungkiri BMT juga bersaing dengan sesama BMT dan lembaga keuangan mikro lainnya seperti koperasi wanita, koperasi simpan pinjam lainnya, bahkan dengan program pinjaman mikro lainnya dari pemerintah yang masuk ke pelosok pedesaan.⁷

Dengan melihat semakin ketatnya persaingan antar lembaga keuangan mikro syariah khususnya BMT, membutuhkan strategi yang tepat untuk menarik minat menabung anggota. Sehingga ketika minat menabungnya tinggi dan jumlah anggotanya banyak, maka BMT

⁵ Huda dan Mohamad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam Tinjauan Teoretis dan Praktis*, (Jakarta:Kencana, 2010), hal.361

⁶ Apri Budianto, *Manajemen Pemasaran edisi Revisi*, (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2015) hal. 39

⁷ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2018), hal.22

tersebut akan bisa memenangkan persaingan diantara lembaga keuangan yang ada.

Dalam penelitian ini, peneliti memilih 3 variabel bebas yaitu variabel reputasi, keramahan dan kualitas produk yang akan mempengaruhi variabel terikat minat anggota untuk menabung.

Alasan peneliti memilih variabel reputasi yaitu sebelum memutuskan untuk menabung pasti akan melihat bagaimana *track record* dari lembaga yang bersangkutan, pernah ada penyelewengan atau tidak, juga mencari-cari informasi dengan bertanya kepada orang yang pernah menabung di lembaga keuangan tersebut, sudah memiliki nama yang terkenal atau masih baru berdiri dan lain-lain. Serta, juga berdasarkan penelitian yang dilakukan Almosawi (1991) dalam jurnal Ayun Sekar Widowati, menyatakan bahwa salah satu atribut penting yang dipertimbangkan nasabah adalah reputasi bank.⁸

Alasan peneliti memilih variabel keramahan yaitu karyawan juga merupakan faktor penting sebelum memutuskan untuk menabung, karena jika karyawannya ramah akan mengundang banyak orang untuk menabung dan sebaliknya, jika karyawannya jutek dan gampang emosi maka anggota tidak akan berminat untuk menabung.

Alasan peneliti memilih variabel kualitas produk yaitu produk merupakan salah satu faktor penting dalam suatu bisnis. Dalam bisnis lembaga keuangan mikrosyariah seperti BMT, produk tabungan

⁸ Ayun Sekar Widowati, "Pengaruh Pengetahuan Produk Tabungan, Reputasi Bank, Dan Persepsi Nasabah Mengenai Suku Bunga Simpanan Terhadap Keputusan Menabung Nasabah". Jurnal Nominal, Vol.8, No.2, Tahun 2018, Hal.144

menjadi salah satu faktor untuk menjadi anggota di lembaga tersebut. Agar sukses dalam mendapatkan anggota yang menabung, harus ada peningkatan kualitas produk tabungan seperti penambahan fitur-fitur dan jenis produk tabungan. Dengan begitu anggota akan tertarik untuk membuka produk tabungan di lembaga tersebut.

Dengan demikian, peneliti memilih ketiga variabel tersebut karena dengan adanya reputasi yang baik, karyawan yang ramah dan kualitas produk tabungan yang meningkat, maka peneliti menduga akan bisa meningkatkan minat menabung anggota di lembaga keuangan mikro syariah seperti BMT, khususnya pada KSPPS BMT Peta Trenggalek dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek.

Novelty atau kebaruan dari penelitian ini terletak pada variabel keramahan. Menurut Hadi Irawan, keramahan merupakan salah satu aspek dari kualitas pelayanan yang sangat penting dalam membangun kedekatan dengan nasabah.⁹ Dari teori tersebut peneliti menduga bahwa dengan menciptakan kedekatan dengan anggota dan memberikan pelayanan yang ramah maka akan mempengaruhi minat menabung. Di mana variabel keramahan masih belum banyak yang menggunakannya sebagai variabel bebas yang akan mempengaruhi variabel terikat minat menabung, biasanya lebih banyak menggunakan variabel kualitas pelayanan. Maka dari itu peneliti mengambil aspek dari kualitas pelayanan yaitu keramahan.

⁹ Hadi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2010), hal. 67

Pada skripsi ini, peneliti akan meneliti di dua BMT, yaitu KSPPS BMT Peta Trenggalek dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek. Di mana terdapat data perkembangan mengenai kedua BMT tersebut yang dapat dilihat pada tabel 1.1 dan tabel 1.2 di bawah ini:

Tabel 1.1
Data Anggota Menabung di KSPPS BMT Peta Trenggalek

Tahun	Jumlah Anggota
2017	2.307
2018	2.559
2019	2.934

Sumber: Dokumen Pribadi KSPPS BMT Peta Trenggalek Tahun 2017-2019

Berdasarkan tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa jumlah anggota yang menabung di KSPPS BMT Peta Trenggalek pada 3 tahun terakhir yaitu dari tahun 2017-2019 mengalami kenaikan, itu menunjukkan bahwa KSPPS BMT Peta Trenggalek dapat mempertahankan anggotanya dan mencegah anggotanya pindah ke koperasi lain.

Tabel 1.2
Data Anggota Menabung di Kopsyah BMT Berkah Trenggalek

Tahun	Jumlah Anggota
2017	421
2018	480
2019	528

Sumber: Dokumen Pribadi Kopsyah BMT Berkah Trenggalek Tahun 2017-2019

Berdasarkan tabel 1.2 di atas menunjukkan bahwa jumlah anggota yang menabung di Kopsyah BMT Berkah Trenggalek pada 3 tahun terakhir yaitu dari tahun 2017-2019 mengalami kenaikan, itu menunjukkan bahwa Kopsyah BMT Berkah Trenggalek bisa berkembang kedepannya dan bisa bersaing dengan lembaga keuangan

syariah lainnya.

Alasan peneliti memilih kedua BMT tersebut adalah karena kedua BMT tersebut memiliki kesamaan yaitu lokasi yang mudah dijangkau, dan strategis, keadaan kantor yang cukup ramai dan mayoritas penduduk Trenggalek yang beragama Islam. Banyak anggota dari KSPPS BMT Peta dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek yang sebagian besar bergerak dibidang usaha mikro dan usaha kecil. Cakupan bidang usaha dan profesi dari mereka sangat luas, mulai dari pedagang sayur, pedagang kelontongan, penjahit rumahan, petani, peternak, pekebun sampai dengan karyawan swasta. Sehingga potensi untuk berkembang dimasa yang akan datang masih sangat besar.

Dari latar belakang di atas, penulis tertarik untuk memilih judul skripsi "**Pengaruh Reputasi, Keramahan dan Kualitas Produk Terhadap Minat Anggota untuk Menabung di KSPPS BMT Peta Trenggalek dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek**".

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Perkembangan Ekonomi Islam di Indonesia yang cukup pesat menyebabkan menjamurnya keberadaan lembaga keuangan syariah khususnya dalam ruang lingkup mikro, sehingga mengakibatkan persaingan yang cukup ketat antara lembaga keuangan mikro syariah dalam merebutkan anggota yang menabung.

2. Para calon anggota yang menabung akan selektif dalam memilih lembaga keuangan syariah memperhatikan reputasi sebelum menyimpan dananya di lembaga tersebut. Mereka juga memperhatikan kredibilitas dan nama baik dari lembaga tersebut sehingga akan memberikan jaminan bahwa uang mereka aman.
3. Sikap ramah tamah dari karyawan sangat diperlukan agar para anggota yang menabung di KSPPS BMT Peta Trenggalek dan BMT Berkah Trenggalek tetap menjadi anggota dan tidak pindah ke koperasi syariah lain.
4. Lembaga keuangan syariah khususnya KSPPS BMT Peta Trenggalek dan BMT Berkah Trenggalek harus meningkatkan kualitas produk tabungan yang mereka miliki yang sesuai juga dengan ekspektasi atau keinginan anggota sehingga akan menarik minat anggota dan bisa mendapatkan anggota yang menabung lebih banyak.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat di rumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah reputasi berpengaruh signifikan terhadap minat anggota untuk menabung di KSPPS BMT Peta Trenggalek dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek?
2. Apakah keramahan berpengaruh signifikan terhadap minat anggota untuk menabung di KSPPS BMT PETA Trenggalek dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek?

3. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap minat anggota untuk menabung di KSPPS BMT PETA Trenggalek dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek?
4. Apakah reputasi, keramahan dan kualitas produk secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat anggota untuk menabung di KSPPS BMT PETA Trenggalek dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek?
5. Apakah terdapat pengaruh reputasi, keramahan dan kualitas produk terhadap minat anggota untuk menabung yang lebih unggul diantara KSPPS BMT Peta Trenggalek dengan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek?

D. Tujuan Penelitian

Suatu penelitian pasti ada tujuan yang ingin dicapai oleh sebab itu pasti ada usaha dan pengujian secara teliti. Berdasarkan perumusan masalah di atas maka dapat ditarik tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh reputasi terhadap minat anggota untuk menabung di KSPPS BMT Peta Trenggalek dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek.
2. Untuk mengetahui pengaruh keramahan terhadap minat anggota untuk menabung di KSPPS BMT Peta Trenggalek dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap minat anggota untuk menabung di KSPPS BMT Peta Trenggalek dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek.
4. Untuk mengetahui pengaruh reputasi, keramahan dan kualitas produk secara bersama-sama terhadap minat anggota untuk menabung di KSPPS BMT Peta Trenggalek dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek.
5. Untuk mengetahui perbandingan pengaruh reputasi, keramahan dan kualitas produk terhadap minat anggota untuk menabung di KSPPS BMT Peta Trenggalek dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek.

E. Kegunaan Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat berguna dalam menjawab permasalahan yang sedang diteliti, selain itu diharapkan mempunyai manfaat teoritis untuk menambah ilmu pengetahuan dibidang ekonomi dan manfaat praktis yang menyangkut pemecahan-pemecahan masalah yang aktual.

1. Secara Teoritis

Penelitian ini secara teoritis diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan di bidang ekonomi khususnya tentang Reputasi, Keramahan, dan Kualitas Produk Terhadap Minat Anggota untuk Menabung di KSPPS BMT Peta Trenggalek dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek serta bisa dijadikan sebagai bahan referensi pada penelitian di masa yang akan datang.

2. Secara Praktis

a. Bagi IAIN Tulungagung

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi pertimbangan atau referensi Perbankan Syariah dan karya-karya ilmiah dan sebagai referensi bagi mahasiswa, staf dan pengajar lainnya dalam seluruh civitas akademika di Institut Agama Islam Negeri Tulungagung mengenai Baitul Maal wa Tanwil (BMT) yang terkait Reputasi, Keramahan, dan Kualitas Produk Terhadap Minat Anggota untuk Menabung, serta sebagai tambahan referensi kepustakaan di IAIN Tulungagung.

b. Bagi KSPPS BMT Peta Trenggalek dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai dasar dalam pengambilan kebijakan bagi lembaga dalam rangka meningkatkan minat anggota yang menabung.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan rujukan untuk peneliti selanjutnya yang akan meneliti mengenai minat menabung khususnya mengenai Reputasi, Keramahan dan Kualitas Produk yang keberadaannya diduga berpengaruh terhadap Minat Anggota untuk Menabung di KSPPS BMT Peta Trenggalek dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek.

F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Agar pembahasan lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka peneliti memberikan penjelasan mengenai ruang lingkup dan pembatasan penelitian, yaitu:

1. Ruang lingkup penelitian

a. Variabel Terikat (Dependent Variable)

Variabel terikat (Y) di penelitian ini adalah tentang minat menabung. Jadi pada penelitian ini membahas terkait parameter Minat Anggota untuk Menabung di KSPPS BMT Peta Trenggalek dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek.

b. Variabel Bebas (Independent Variable)

Variabel bebas (X) di penelitian ini adalah tentang Reputasi (X1), Keramahan (X2) Dan Kualitas Produk (X3). Jadi pada penelitian ini membahas terkait reputasi yang baik, keramahan karyawan BMT, dan kualitas produk yang diharapkan anggota yang menabung di KSPPS BMT Peta Trenggalek dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek.

2. Batasan penelitian

Karena adanya keterbatasan waktu dan tenaga untuk penelitian ini penelitian ini akan membatasi supaya bisa melakukan penelitian lebih mendalam lagi. Untuk peneliti memberi batasan:

- a. Penelitian dilakukan di dua lembaga keuangan syariah yaitu KSPPS BMT Peta Trenggalek dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek.
- b. Penelitian ini memfokuskan Reputasi, Keramahan, Kualitas Produk dan Minat Anggota untuk Menabung.

G. Penegasan Istilah

Agar pembaca dapat memperoleh kesamaan pemahaman mengenai konsep penting yang termuat dalam judul skripsi ini beserta hal-hal yang akan diteliti, maka peneliti mengemukakan istilah-istilah yang akan menjadi kata kunci dari judul, yaitu sebagai berikut:

1. Definisi Konseptual

a. Reputasi

Menurut Dowling, reputasi adalah hasil evaluasi (penilaian) yang menggambarkan citra perusahaan menurut masyarakat.¹⁰

b. Keramahan

Menurut Hadi Irawan, keramahan merupakan salah satu aspek dari kualitas pelayanan yang sangat penting dalam membangun kedekatan dengan nasabah.¹¹

c. Kualitas Produk

Menurut Philip Kotler, produk adalah sesuatu yang dapat ditawarkan

¹⁰ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hal.219

¹¹ Hadi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2010), hal. 67

ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan.¹²

d. Minat

Menurut Abdullah dan Muhib, minat diartikan sebagai suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas, atau situasi yang menjadi objek dari minat dengan disertai perasaan senang.¹³

5. Anggota

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, Anggota berarti orang (badan) yang menjadi bagian dari suatu golongan.¹⁴

6. Menabung

Menabung menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, menabung adalah kegiatan menyimpan uang dalam tabungan di kantor pos atau di bank.¹⁵

7. Baitul Maal wa Tamwil (BMT)

Menurut Hosen dan Hasan Ali, Baitul Maal wa Tanwil (BMT) merupakan Lembaga keuangan mikro yang dioperasikan dengan prinsip bagi hasil, menumbuhkembangkan bisnis usaha mikro dalam rangka mengangkat derajat dan martabat serta membela kepentingan

¹² Toni Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa*, (Jakarta Barat: PT. INDEKS, 2011), hal.11

¹³ Abdul Rahman Saleh dan Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta :Prenada Media, 2004), hal 272

¹⁴ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Tim Redaksi Kamus Bahasa Indonesia, 2008), hal.67

¹⁵ Anton M. Moeliono, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1999), hal.246

kaum fakir miskin, ditumbuhkan atas prakarsa dan modal awal dari tokoh-tokoh masyarakat setempat dengan berlandaskan pada sistem ekonomi yang salam, yaitu keselamatan (berintikan keadilan), kedamaian, dan kesejahteraan.¹⁶

2. Definisi Operasional

Setelah diketahui istilah-istilah dari definisi konseptual di atas maka perlu juga dalam menjelaskan secara operasional pada penelitian ini yang dapat dijelaskan yaitu maksud dari judul “Pengaruh Reputasi, Keramahan, dan Kualitas Produk terhadap Minat Anggota untuk Menabung di KSPPS BMT Peta Trenggalek dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek” adalah untuk mengetahui bagaimana pengaruh Reputasi yang baik, Keramahan dari karyawan BMT, dan Kualitas produk yang sesuai harapan atau keinginan anggota terhadap minat anggota untuk menabung di KSPPS BMT Peta Trenggalek dan Kopsyah BMT Berkah Trenggalek.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk lebih terarah dalam penyusunan skripsi ini, peneliti membuat sistematika penulisan sesuai dengan masing-masing bab. Peneliti membaginya menjadi 6 (enam) bab, yang masing-masing bab terdiri dari beberapa sub bab yang merupakan penjelasan dari bab tersebut. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

¹⁶ Buchari Alma dan Dhonni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal.23

BAB I PENDAHULUAN, Pada bab ini berisi mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika pembahasan.¹⁷

BAB II KAJIAN TEORI, Pada bab ini berisi kajian teori-teori yang membahas mengenai reputasi, keramahan, kualitas produk, minat anggota untuk menabung, baitul maal wa tanwil (BMT), penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini dan kerangka konseptual serta hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN, Pada bab ini berisi pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel, sumber data, variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian serta analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN, Pada bab ini menguraikan tentang profil atau gambaran lembaga yang menjadi objek penelitian, sejarah lembaga, struktur organisasi lembaga, visi dan misi, karakteristik responden, deskripsi data, analisa data yang meliputi analisis statistik, hasil pengujian hipotesis.

BAB V PEMBAHASAN, Pada bab ini berisi tentang pembahasan dari rumusan masalah I, rumusan masalah II, rumusan masalah III, dan rumusan masalah IV.

¹⁷ Tim Penyusun buku panduan FEBI IAIN Tulungagung, *Pedoman Penyusunan Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Tulungagung*, (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2018) hal. 26

BAB VI PENUTUP, Pada bab ini berisi kesimpulan yang menunjukkan keberhasilan dari penelitian ini. Kesimpulan juga menunjukkan apakah hipotesis dalam penelitian diterima atau ditolak. Dalam bab ini juga berisi saran-saran yang dibuat berdasarkan hasil temuan yang ditunjukkan kepada para peniliti selanjutnya.¹⁸

¹⁸ *Ibid.*, hal.35