

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian disebuah Negara termasuk di Indonesia. Bisnis perbankan di Indonesia bisa dikatakan sudah terbilang sangat banyak, hal tersebut ditandai dengan semakin banyaknya bank yang membuka kantor cabang, kantor cabang pembantu, dan kantor kas. Semakin banyaknya jumlah bank, maka persaingan antar bank semakin tinggi. Bank mempunyai kegiatan berupa menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, menyalurkan dana ke masyarakat dengan memberikan pinjaman kepada masyarakat yang mengajukan permohonan serta memberikan jasa-jasa bank lainnya seperti transfer, *clearing*, *inkaso* dan lain-lain.¹

Bank di Indonesia dibedakan menjadi dua, yaitu bank syariah dan bank konvensional. Bank syariah mempunyai karakteristik dalam kegiatan operasionalnya yaitu dengan menggunakan prinsip syariah yang tata cara kegiatannya sesuai dengan Al-Qur'an dan As-Sunnah. Sedangkan bank konvensional dalam kegiatan operasionalnya mempraktikkan riba/bunga bank untuk mendapatkan keuntungan. Namun pada dasarnya bank syariah dan bank konvensional memiliki kegiatan yang sama yaitu penghimpun dan penyaluran dana.

¹ Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2012). Hal. 4

Adanya krisis moneter yang pernah menimpa Indonesia pada pertengahan tahun 1997 yang memberikan dampak pada industri perbankan. Banyak bank konvensional yang dilikuidasi karena tingkat suku bunga yang lebih rendah dibandingkan dengan tingkat suku bunga tabungan. Namun berbeda dengan bank syariah, krisis moneter tidak memberikan dampak besar, sebab bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil sehingga tetap eksis dan mampu bertahan. Saat itu, satu-satunya bank umum syariah yang mampu meningkatkan kualitas ekonomi Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia yang didirikan pada tahun 1992 yang terus mengalami kemajuan hingga sekarang². Keberadaan perbankan syariah dapat kita saksikan diberbagai kota, mulai dari Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) ataupun Bank Pemiayaan Rakyat Syariah (BPRS).

Tabel 1.1
Jumlah Perkembangan Bank Syariah

| Indikator | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 juni |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|----------------------|
| Bank Umum Syariah | | | | | |
| - Jumlah Bank | 13 | 13 | 14 | 14 | 14 |
| - Jumlah Kantor | 1.869 | 1.825 | 1.875 | 1.919 | 1.942 |
| Unit Usaha Syariah | | | | | |
| - Jumlah bank umum konvensional yang memiliki UUS | 21 | 21 | 20 | 20 | 20 |
| - Jumlah kantor UUS | 332 | 344 | 354 | 381 | 390 |
| BPRS | | | | | |
| - Jumlah bank | 166 | 167 | 167 | 164 | 162 |
| - Jumlah kantor BPRS | 453 | 441 | 496 | 617 | 622 |
| Total Kantor | 2.654 | 2.610 | 2.725 | 2.917 | 2.954 |

Sumber: Statistik Perbankan Syariah³

² Karnaen Perwataatmadja dan Hendri Tanjung, *Bank Syariah, Teori, Prkatek dan Perannya*, (Jakarta: PT. Senayan Abadi, 2007), hal.88

³ <https://www.ojk.go.id>, diakses pada Senin, 10 Agustus 2020

Menurut data yang didapatkan dari statistik perbankan syariah, disimpulkan bahwa perkembangan jumlah bank dan jumlah kantor pada bank umum syariah pada tahun 2016 hingga juni 2020 mengalami peningkatan, meskipun jumlah kantor pernah mengalami penurunan pada tahun 2017 menjadi 1.825 dari jumlah 1.869 pada tahun 2016, namun secara bertahap pada tahun 2018 sampai 2020 terus mengalmi peningkatan. Sedangkan untuk jumlah bank konvensional yang memiliki UUS pada tahun 2016 hingga juni 2020 mengalami penurunan, namun untuk jumlah kantor terus mengalami peningkatan dari 332 hingga 349 kantor. Sedangkan untuk jumlah bank pada BPRS mengalami penurunan, namun untuk jumlah kantor BPRS secara bertahap pada tahun 206 hingga juni 2020 mengalami peningkatan dari 453 menjadi 622 kantor. Total kantor cabang bank umum syariah, unit usaha syariah, dan bank pembiayaan rakyat syariah yang tersebar di Indonesian telah mencapai 2.954 kantor cabang. Dari banyaknya jumlah perbankan syariah hingga juni 2020 berdasarkan data statistik dapat dijadikan peluang untuk menjaga stabilitas ekonomi dan moneter yang akan datang. Selain itu, dengan perkembangan dan pertumbuhan sektor perbankan syariah di Indonesia menunjukkan bahwa adanya keberhasilan bermuamalah dalam menerapkan prinsip-prinsip Islam.

Persaingan ketat dalam perbankan tidak hanya terjadi pada sesama bank syariah saja, tetapi juga dengan bank konvensional, bank asing dan lembaga keuangan lainnya. Hal ini menuntut bank supaya dapat mempertahankan nasabahnya maupun untuk menarik minat nasabah-nasabah baru. Dalam

menarik minat masyarakat untuk menabung dilakukan dengan berbagai strategi untuk menghimpun dana dari masyarakat. Strategi ini dilakukan dengan variasi produk, penawaran tingkat bunga yang cukup tinggi, pembukuaan kantor cabang, undian hadiah dan kampanye di media masa.⁴

Minat diartikan sebagai sebuah kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu keinginan. Secara etimologi pengertian minat adalah perhatian, kesukuaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu keinginan. Sedangkan menurut istilah adalah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka atau kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu.⁵

Minat merupakan suatu rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu di luar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minat.⁶

Untuk dapat menarik minat nasabah, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menabung di bank syariah, antara lain: faktor produk, kepercayaan, kebutuhan, bagi hasil, fasilitas, dan promosi.⁷ Selain factor-faktor tersebut masih ada banyak lagi faktor lain yang mempengaruhi, yaitu termasuk kualitas pelayanan.

⁴ Abhimatra, dkk, "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah (mahasiswa) dalam Memilih Menabung pada Bank Syariah". *Jurnal Proceeding PESAT (Psikologi, Ekonomi, Sastra Arsitektur & Teknik Sipil)*. Vol. 5 170-177, 2013, hal. 171

⁵ Andi Mappiare, *Psikologi Remaja*, (Surabaya: Usaha Nasional, 1994), hal.62

⁶ Slameto, *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2010). Hal. 180

⁷ Djaslim Saladin, *Unsur- unsur Inti Pemasaran dan Manajemen Pemasaran Ringkasan Praktis, Cet ke-2*, (Bandung: Mandar Maju, 1996), hal.51

Kualitas pelayanan menjadi salah satu factor pendukung yang dibutuhkan oleh suatu perusahaan yang bergerak pada dibidang jasa seperti bank syariah, guna untuk menarik minat nasabah, karena nasabah akan memilih bank yang memiliki kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik akan menimbulkan perasaan senang kepada nasabahnya, misalnya kecepatan dalam melayani pengajuan pembiayaan dengan syarat yang tidak sulit, tepat dan petugas bank syariah bersikap sopan dan ramah. Seperti yang dikatakan Philip Kotler bahwa:”seorang nasabah akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, begitu juga sebaliknya, nasabah akan merasa kecewa apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan”.⁸ Oleh karena itu, bank harus berusaha untuk memberikan pelayanan yang lebih baik supaya nasabah tetap bertahan dan tidak berpindah kepada bank lain.

Upaya untuk mempertahankan nasabah supaya tidak berpindah ke bank lain merupakan usaha yang penting. Karena untuk menarik minat nasabah baru lebih mahal daripada mempertahankan yang sudah ada. Seorang calon nasabah pada umumnya akan menabung pada bank yang memberikan keuntungan dan kemudahan. Oleh karena itu, bank syariah harus selalu membenahi pelayanannya demi menarik perhatian nasabah. Memperhatikan setiap perilaku nasabahnya dan memberikan tanggapan sepenuhnya terhadap apa yang dikeluhkan nasabah. Dengan tingkat pelayanan yang dapat memberikan kepuasan pada nasabah akan membangun kesetiaan nasabah dan

⁸ Phillip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. (Jakarta: Salemba empat, 2002). Hal. 46

akhirnya dapat menciptakan hubungan yang erat antara nasabah dan bank syariah.

Selain dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sehingga nasabah berminat untuk menabung. Bank syariah juga dituntut untuk mampu melayani permintaan nasabah atas produk yang sesuai dengan keinginan. Produk merupakan sesuatu yang pokok yang dimiliki bank untuk ditawarkan kepada masyarakat agar mendapatkan perhatian, untuk dibeli, untuk digunakan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.⁹ Menurut Tjiptono, Atribut produk adalah unsur-unsur produk yang dipandang penting oleh konsumen sebagai dasar pengambilan keputusan pembelian.¹⁰

Karena nasabah menjadi kunci utama dalam penentuan atas keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan didalam memasarkan produknya. Maka bank syariah harus mampu memahami secara detail apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan dari nasabahnya saat ini ataupun dimasa yang akan datang. Sebab saat ini nasabah dihadapkan dengan beragam pilihan produk dengan atribut yang sangat bervariasi, hanya produk-produk yang memiliki mutu terjaminlah yang akan dijadikan pilihan dan yang mampu bertahan dalam persaingan.

Faktor pendukung lain yang dapat digunakan untuk menarik minat nasabah menabung dalam hal ini yaitu dari segi fasilitas. Setiap bank harus dapat menyediakan berbagai macam fasilitas yang memberikan kenyamanan,

⁹ Phillip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid II*, (Jakarta: PT Indeks, 2007), hal. 4

¹⁰ Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: ANDI, 2008), hal. 104

kemudahan nasabahnya dalam melakukan transaksi mulai dari saranan transfer antar rekening, tarik tunai lewat ATM (Anjungan Tunai Mandiri). Selain itu, disadari atau tidak, nasabah sekarang ini sangat kritis terhadap ketersediaan fasilitas yang ada di bank, baik dari tampilan gedung, area parkir, ruang tunggu, ruangan bak yang cukup luas untuk aktifitas transaksi, memiliki AC, dan tempat duduk yang nyaman. Ketersediaan fasilitas yang menunjang kelancaran dalam transaksi nasabah maka dapat memberikan tingkat kepuasan kepada mereka sehingga nasabah akan terus mengulang menggunakan jasa bank syariah.

Karena semakin ketatnya persaingan, bank syariah diharapkan mampu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan menciptakan variasi atribut produk yang bermutu serta menyediakan fasilitas yang berkualitas, dimana hal tersebut merupakan faktor yang dapat mendukung kelangsungan usaha suatu bank untuk menarik minat nasabah supaya mau menabung di bank syariah.

Mahasiswa sebagai salah satu komponen masyarakat adalah pangsa pasar yang layak jadi pertimbangan Bank untuk menambah jumlah nasabah mereka. Salah satunya adalah perguruan tinggi yang penulis khususkan di IAIN Tulungagung, dimana dalam hal ini IAIN Tulungagung sebagai salah satu perguruan tinggi yang berbasis Islam yang ada di Tulungagung, yang tentunya selain mengajarkan ilmu-ilmu umumnya juga mengajarkan ilmu agama, dan hal ini yang menjadi ciri khas dari IAIN itu sendiri. Namun dengan itu apakah bisa menjadi jaminan terhadap pengaruh kehidupan mereka sehari-hari khususnya dalam melakukan transaksi perekonomian yang berbasis syariah.

Kampus IAIN Tulungagung terdapat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang merupakan fakultas yang cukup diminati mahasiswa belakangan ini seiring dengan perkembangan ekonomi berbasis syariah di Indonesia. Tawaran karir di dunia ekonomi Islam yang cukup luar merupakan salah satu factor penarik mahasiswa untuk kuliah di fakultas tersebut. Karena tidak sedikit dari mahasiswa ekonomi islam yang berminat untuk berkarir di wilayah ekonomi salah satunya di bidang perbankan syariah yang sekarang ini berkembang pesat. Dengan meningkatnya mahasiswa dari tahun ke tahun menandakan bahwa kualitas dari tahun ke tahun pun meningkat. Meningkatnya dari tahun ke tahun dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.2
Data Mahasiswa Aktif Jurusan Perbankan Syariah
IAIN Tulungagung pada Tahun 2013 – 2016

| Angkatan | Jumlah |
|-----------------|---------------|
| 2013 | - |
| 2014 | 14 |
| 2015 | 56 |
| 2016 | 445 |
| Total | 515 |

Sumber : PD Dikti, 2020

Berdasarkan tabel 1.2 dapat diketahui bahwa mahasiswa aktif jurusan perbankan syariah pada tahun 2013 berjumlah 0. Selanjutnya pada tahun 2014 mahasiswa yang aktif berjumlah 14 siswa dan pada tahun 2015 berjumlah 56 siswa. Sedangkan, pada tahun 2016 mahasiswa yang aktif berjumlah 445 siswa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak mahasiswa yang memiliki

pengetahuan mengenai perbankan syariah sehingga dapat dipungkiri bahwa mereka memiliki minat menabung di bank syariah. Sehingga bank mengalami perkembangan.

Penelitian mengambil responden mahasiswa perbankan syariah angkatan 2016 karena mahasiswa memiliki pemahaman yang luas tentang bank syariah. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, Atribut Produk, dan Fasilitas Terhadap Minat Mahasiswa Menabung pada Bank Syariah di Tulungagung (Studi Kasus pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Tulungagung)”**

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan suatu penjelasan tentang kemungkinan-kemungkinan cakupan yang dapat muncul dalam penelitian ini. Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, dapat diketahui bahwa terdapat beberapa masalah yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Masalah yang timbul dalam kualitas pelayanan yaitu ketika pelayanan yang ditawarkan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah, maka kualitas pelayanan tersebut telah memenuhi harapan. Namun, jika pelayanan yang diharapkan tidak sesuai maka ada kemungkinan nasabah akan merasa kecewa.
2. Masalah yang timbul dalam atribut produk yaitu nasabah yang dihadapkan dengan beragam pilihan produk dengan atribut yang bervariasi, hanya

produk-produk yang memiliki mutu terjaminlah yang akan dijadikan pilihan dan yang mampu bertahan dalam persaingan.

3. Masalah yang timbul dalam fasilitas yaitu menyediakan berbagai macam fasilitas yang memberikan kenyamanan, kemudahan nasabahnya dalam melakukan transaksi mulai dari saranan transfer antar rekening, tarik tunai lewat ATM (Anjungan Tunai Mandiri), dengan fasilitas yang lengkap dapat memicu minat nasabah.
4. Masalah yang timbul dalam minat menabung yaitu minat menabung tidak akan muncul apabila tidak adanya pelayanan dan fasilitas yang baik yang diberikan.

C. Rumusan Masalah

Dari pemaparan latar belakang diatas maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa menabung pada Bank Syariah di Tulungagung?
2. Apakah atribut produk yang diberikan Bank Syariah berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa menabung pada Bank Syariah di Tulungagung?
3. Apakah fasilitas yang diberikan Bank Syariah berpengaruh signifikan terhadap minat mahasiswa menabung pada Bank Syariah di Tulungagung?

4. Apakah kualitas pelayanan, atribut produk dan fasilitas berpengaruh secara bersama-sama terhadap minat mahasiswa menabung pada Bank Syariah di Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat mahasiswa menabung pada Bank Syariah di Tulungagung.
2. Untuk menguji seberapa besar pengaruh atribut produk terhadap minat mahasiswa menabung pada Bank Syariah di Tulungagung.
3. Untuk menguji seberapa besar pengaruh fasilitas terhadap minat mahasiswa menabung pada Bank Syariah di Tulungagung.
4. Untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan, atribut produk, dan fasilitas secara bersama-sama terhadap minat mahasiswa menabung pada Bank Syariah di Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dengan diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Lembaga Keuangan Syariah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan yang berguna bagi perbankan sebagai salah satu bahan acuan untuk pemikiran dalam pengambilan kebijakan dalam meningkatkan minat masyarakat untuk menabung dan menjadi nasabah di Bank Syariah.

2. Bagi akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan tentang pengaruh kualitas pelayanan, atribut produk dan fasilitas terhadap minat nasabah menabung di Bank Syariah serta sebagai tambahan referensi untuk penelitian dengan topic yang sama pada masa yang akan datang.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan informasi, wawasan, pengetahuan dan sebagai acuan penelitian yang akan datang. Penelitian ini juga merupakan informasi tentang seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, atribut produk dan fasilitas terhadap minat nasabah menabung di Bank syariah.

F. Penegasan Istilah

1. Penegasan konseptual

Yaitu penegasan istilah dimana yang bersumber dalam bahan kajian literature atau dari kamus yang sesuai dengan penelitian yang dibahas. Berikut penegasan dalam penelitian ini:

- a. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan dan perbuatan seseorang.¹¹
- b. Kualitas Pelayanan adalah salah satu penilaian atau sikap penting yang menjadi pertimbangan bagi pelanggan dalam melakukan pembelian suatu produk. Terutama menjadi hal penting dalam banyak industri

¹¹ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) *Online*. <https://Kbbi.Web.Id/Pengaruh>, diakses pada Kamis, 15 Oktober 2020.

karena merupakan pembeda yang paling efektif bagi sejumlah produk.¹²

- c. Atribut produk adalah unsur-unsur produk yang dipandang penting oleh konsumen dan dijadikan dasar pengambilan keputusan pembelian. Atribut produk meliputi merek, kemasan, jaminan (garansi), pelayanan dan sebagainya.¹³
- d. Fasilitas adalah sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu yang diberikan oleh bank dalam hal ini fasilitas-fasilitas.¹⁴ Fasilitas yang memadai akan memberikan kelancaran nasabah dalam bertransaksi dan akan membuat nasabah merasa puas.
- e. Minat merupakan keinginan seseorang yang timbul karena kebutuhan yang dirasa atau tidak untuk melakukan aktivitas yang menyebabkan seseorang tertarik terhadap sesuatu.
- f. Nasabah adalah orang yang menjadi langganan sebuah bank atau perusahaan asuransi.
- g. Menabung adalah sebagian penghasilan yang disisihkan untuk disimpan atau diinvestasikan.
- h. Bank Syariah. Bank Islam atau yang selanjutnya disebut dengan Bank syariah, adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada

¹² Andrian Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, (Yogyakarta: Deepublish, Januari 2016), hal. 58

¹³ Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, ..., hal.103

¹⁴ Palenewen Pieter, Et.Al, "Kualitas Layanan dan Fasilitas terhadap Loyalitas Nasabah Bank BRI Cabang Pembantu Palu", *Jurnal EMBA*, Vol.2 No.3, September 2014, hal. 187

bunga. Bank syariah atau yang biasa disebut dengan bank tanpa bunga adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadist Nabi Muhammad SAW., atau dengan kata lain Bank Islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah islam.¹⁵

2. Penegasan Operasional

Definisi operasional dimaksudkan untuk memberikan kejelasan mengenai judul penelitian agar tidak muncul berbagai penafsiran terhadap judul penelitian. Yang dimaksud dengan pengaruh kualitas pelayanan, atribut produk dan fasilitas bank terhadap minat mahasiswa IAIN Tulungagung jurusan perbankan syariah untuk menabung pada bank syariah di Tulungagung adalah seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, atribut produk, dan fasilitas bank terhadap minat mahasiswa menabung pada Bank Syariah di Tulungagung (studi kasus pada mahasiswa jurusan perbankan syariah IAIN Tulungagung angkatan 2016).

G. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan yaitu untuk mengetahui gambaran dari skripsi ini. Skripsi ini disusun dalam 6 bab pembahasan sebagai acuan dalam berfikir secara sistematis. Adapun rancangan sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

¹⁵ Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), hal. 2

BAB I Pendahuluan: Yang merupakan terdiri dari, latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika skripsi.

BAB II Landasan Teori: Pada bab ini berisikan tentang teori yang berhubungan dengan variable penelitian, penelitian terdahulu, kerangka konseptual (kualitas pelayanan, atribut produk, fasilitas), dan hipotesis penelitian.

BAB III Metode Penelitian: Dalam bab ini membahas tentang pendekatan penelitian dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan instrument penelitian, dan analisis data.

BAB IV Hasil penelitian: Bab ini mendeskripsikan hasil penelitian yaitu hasil penelitian (berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis) dan temuan penelitian.

BAB V Pembahasan: Yakni diskusi hasil penelitian yang peneliti lakukan.

BAB VI Penutup: Bab ini adalah bagian akhir yang berupa kesimpulan dan saran.