

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Banyak para investor melirik bidang kuliner untuk menjadikan usaha mereka, bukan berlatar belakang berasal dari pengusaha tapi banyak para artis, politisi, pegawai negeri sipil memilih berinvestasi dengan mendirikan rumah makan atau warung lesehan yang menjadi konsep mereka. Dibuktikan dengan maraknya warung lesehan dengan berbagai jenis. Perkembangan di bidang kuliner ini dipengaruhi beberapa faktor yaitu perekonomian masyarakat Indonesia sedang membaik yang mendorong untuk mengembangkan usaha di bidang kuliner. Faktor lain yang mempengaruhi perkembangan di bidang kuliner ini yaitu gaya hidup.

Zaman sekarang segala sesuatu yang berhubungan dengan manusia perkembangannya sangat pesat, hal ini menyebabkan persaingan sangat ketat. Mengenai hal ini menuntut para pengusaha untuk berpikir kreatif, inovasi-inovasi baru sangat dibutuhkan untuk tetap bisa bersaing dengan pengusaha lain. Setiap detik banyak perubahan dari bidang ekonomi, politik dan sosial. Hal ini menuntut para pengusaha untuk peka, kritis dan reaktif untuk menghadapi perubahan di setiap detiknya.

Setiap pengusaha pasti menginginkan usaha yang dijalankan berkembang dengan lancar. Syarat agar tercapainya kesuksesan dalam persaingan yaitu mencapai tujuannya dan mempertahankan pelanggan. Agar

tujuan bisa tercapai dengan menghasilkan dan menyampaikan barang atau jasa yang diinginkan para pelanggan.

Jika mendirikan usaha kuliner kepuasan konsumen yang harus diperhatikan oleh para pengusaha. Menurut Sangadji dan Sopiah² Kepuasan atau ketidakkepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang *real* atau aktual dengan kinerja produk yang diharapkan. Secara umum, suatu kepuasan dapat dimaknai dengan adanya kesamaan antara keinginan konsumen dengan realita yang didapat oleh konsumen tersebut. Jika konsumen merasa keinginannya terpenuhi dan merasa senang sekaligus puas, hal itu bisa diartikan dengan kepuasan konsumen terpenuhi.

Salah satu yang sering menjadi masalah pada bisnis kuliner ini yaitu harga. Harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang dan jasa sehingga menimbulkan kepuasan konsumen.³ Salah satu yang dipertimbangkan oleh konsumen sebelum membeli suatu barang yaitu harga. Harga merupakan sejumlah nilai yang dapat ditukar konsumen untuk mendapatkan manfaat karena menggunakan barang atau jasa, atau juga sejumlah uang yang terkandung atas barang atau jasa.

Harga memegang peran penting dalam pemasaran baik itu bagi penjual maupun pembeli. Harga adalah jumlah uang yang dibayarkan oleh pelanggan

² Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen-Pendekatan Praktis Disertasi Himpunan Jurnal Penelitian*. (Yogyakarta: ANDI, 2013), hal. 180

³ Alma Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hal. 169

untuk produk yang dibeli. Harga merupakan suatu nilai yang dinyatakan dengan uang, berdasarkan beberapa pengertian harga dapat disimpulkan bahwa harga adalah alat tukar untuk mengukur suatu nilai uang yang terkandung dalam suatu barang atau jasa, sedangkan yang dipakai sebagai alat pengukur yaitu uang. Penentuan harga menjadi hal yang penting untuk diperhatikan bahwa harga merupakan penyebab laku tidaknya suatu produk atau jasa yang ditawarkan ke konsumen.⁴

Sering kali harga dianggap sebagai indikator nilai, jika harga tersebut dihubungkan dengan manfaat yang dirasakan atas suatu barang atau jasa apabila manfaat yang dirasakan konsumen meningkat, maka nilainya akan meningkat pula. Sama halnya dengan tingkat harga tertentu, nilai suatu barang dan jasa akan meningkat seiring dengan meningkatnya manfaat yang dirasakan. Dalam memasarkan barang atau jasa perusahaan perlu menetapkan harga yang tepat. Bagi konsumen harga merupakan bahan pertimbangan yang penting bagi konsumen sebelum membeli barang, karena harga suatu barang mempengaruhi pandangan konsumen mengenai barang tersebut. Terkadang konsumen lebih memilih barang atau jasa dengan harga murah, tetapi dengan harga murah tidak menjamin kualitas tersebut baik.

Kualitas produk merupakan salah satu cara yang paling sering digunakan oleh produsen. Kualitas produk memiliki imbas yang langsung terasa dalam produk. Hal ini akan semakin mendekatkan pemasar dengan nilai-

⁴ Kasmir, *Kewirausahaan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), hal. 175

nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan.⁵ Kualitas produk merupakan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau di implikasikan. Jadi kualitas produk juga termasuk faktor keberhasilan sesuatu yang ditawarkan oleh produsen untuk konsumen. Jika perusahaan memproduksi suatu produk yang berkualitas tinggi, tentu saja akan mendapatkan keuntungan yang lebih dibandingkan dengan perusahaan yang memproduksi suatu produk dengan kualitas yang rendah. Kualitas produk sangat mempengaruhi kepuasan konsumen, konsumen akan merasa puas setelah membeli dan menggunakan atau menikmati produk yang mempunyai kualitas baik.

Bukan hanya dari harga dan kualitas produk yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan perlu diperhatikan, karena suatu pelanggan menginginkan pelayanan dengan baik. Pelayanan adalah menjadi syarat kesuksesan dalam suatu usaha. Kualitas pelayanan harus diwujudkan dengan baik oleh perusahaan, karena pelayanan memiliki pengaruh untuk menarik konsumen baru membeli produk dan juga dapat mengurangi konsumen lama untuk berpindah ke produsen lain. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.⁶ Kinerja ini berupa tindakan yang tidak berakibat pada kepemilikan barang dan kenapa siapapun. Perilaku seperti ini mempunyai tujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan.

⁵ Frenddy Rangkuti, *Strategi promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2009), hal. 130

⁶ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Gramedia Cawang, 2014), hal. 268

Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak baik pula karena pelanggan akan menjadi loyal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan sendiri.

Kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai yang diharapkan maka akan memberikan kepuasan. Dengan demikian kualitas pelayanan terus ditingkatkan sehingga mencapai apa yang diharapkan oleh konsumen maka akan puas. Konsumen tidak hanya sekedar membeli produk namun juga membeli pelayanan yang menyertainya. Konsumen akan merasa senang jika mendapat pelayanan yang sopan, ramah, dan baik, hal tersebut akan menimbulkan kepuasan.

Kepuasan merupakan suatu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan apa yang di rasakan konsumen dibandingkan dengan harapan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.⁷ Jika kinerja berada dibawah harapan konsumen maka konsumen tidak akan merasa puas, jika kinerja memenuhi harapan maka konsumen akan merasa puas, sedangkan jika kinerja melebihi harapan maka konsumen akan merasa sangat puas atau sangat senang. Hal

⁷ Husein Umar, *Study Kelayakan Bisnis: Edisi Ketiga*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005), hal. 65

yang harus diperhatikan untuk mendapatkan kesetiaan para konsumen yaitu memberikan kesan yang baik untuk konsumen.

Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan konsumen merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang.⁸ Suatu produsen atau perusahaan perlu melihat pentingnya konsumen dipuaskan dengan memberikan harga yang relatif murah, kualitas produk yang baik sekaligus kualitas pelayanan yang memberi kesan baik. Artinya, memberikan kinerja yang sama atau melebihi harapan konsumen, dengan tujuan untuk mendapatkan para konsumen yang setia sehingga memberikan manfaat yang tinggi bagi produsen tersebut atau perusahaan

Zaman sekarang jumlah penduduk semakin banyak dan kebutuhan makanan juga meningkat. Dengan peminat yang semakin banyak untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari ini dimanfaatkan para pelaku usaha untuk membuka usaha di bidang kuliner. Dengan berbagai inovasi, para pengusaha menciptakan berbagai macam dan rasa makanan minuman, hal ini telah dijadikan sebagai sarana usaha untuk mencari penghasilan. Oleh karena itu, berbagai jenis bentuk dan rasa makanan telah banyak ditawarkan oleh para pelaku ekonomi yang bergerak dalam industri makanan dan minuman, sehingga tingkat konsumsi masyarakat akan makanan mengalami peningkatan.

⁸ Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), hal. 83

Tidak dapat dipungkiri di era sekarang persaingan untuk usaha kuliner sangat ketat. Karena hal ini merupakan peluang yang besar bagi para pengusaha hingga saat ini jumlah rumah makan atau warung lesehan di Kediri sudah tidak bisa dihitung. Di Kabupaten Kediri bisnis kuliner memiliki perkembangan yang cukup signifikan. Hal ini membuat tingkat konsumsi masyarakat mengalami peningkatan dan menunjukkan meningkatnya pertumbuhan ekonomi. Di bawah ini terdapat data jumlah rumah makan atau restoran di Kabupaten Kediri Tahun 2014 – 2018.

Tabel 1.1
Jumlah Rumah Makan / Restoran Di Kabupaten Kediri
Tahun 2014 – 2018

Tahun	Jumlah (Unit)	Kenaikan/Penurunan (Unit)
2014	32	-
2015	57	25
2016	57	-
2017	102	45
2018	114	12

Sumber : Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur Tahun 2019

Berdasarkan tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa jumlah rumah makan atau restoran di Kabupaten Kediri mengalami peningkatan. Hal ini menyebabkan persaingan untuk usaha kuliner sangat ketat. Para pengusaha dituntut untuk peka, kritis dan reaktif untuk menghadapi perubahan di setiap detiknya. Tak terkecuali pemilik Warung Lesehan Dragon Kediri memberikan yang terbaik untuk menarik para konsumen untuk datang.

Berbagai macam rumah makan atau warung lesehan mempunyai ciri khas masing-masing yang diberikan untuk para konsumen. Setiap warung mempunyai karakteristik yang berbeda beda mulai dari cita rasa, cara penyajian

bahkan pelayanan yang membuat nyaman para konsumen untuk memberikan rasa puas yang dirasakan para konsumen. Di Kabupaten Kediri pun tak kalah eksis di dunia kuliner ada Warung Lesehan Dragon yang beralamat Jl. Totok Kerot Joho Sumberejo Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri. Lokasi warung lesehan ini sangat strategis karena masih di kawasan Simpang Lima Gumul atau dekat Terminal Simpang Lima Gumul sehingga banyak masyarakat yang berkunjung. Tidak hanya di Kawasan Simpang Lima Gumul, Warung Lesehan Dragon ini juga memiliki cabang yang ada di Pasar Tugu Simpang Lima Gumul dan Wonocatur Kecamatan Ngasem.

Warung Lesehan Dragon memiliki konsep rumah gubuk. Warung lesehan ini lebih condong untuk warung lesehan keluarga, dengan berbagai menu yang ditawarkan seperti gurame bakar/goreng/sop/asam manis, patin bakar/goreng/sop, nila bakar/goreng, udang goreng/ asam manis, bebek bakar/goreng, ayam bakar/goreng dan cah kangkung. Selain makanan di Warung Lesehan Dragon Kediri juga menyediakan minuman seperti soda gembira, es jeruk, es teh, es susu, air mineral dan aneka jus buah. Harga di warung ini relatif terjangkau mulai dari 3000 sampai 35.000. Untuk bukanya mulai pukul 09.00 sampai 22.00, tapi untuk yang di cabang pasar tugu buka mulai pukul 17.00.

Tidak hanya itu saja kelebihan dari Warung Lesehan Dragon Kediri. Di Warung Lesehan Dragon Kediri yang cabang 3 atau lebih tepatnya di daerah Wonocatur itu terdapat kolam ikan untuk dikonsumsi para konsumen. Pemilik warung membeli benih ikan gurame dan patin yang menjadi menu favorit dari

konsumen untuk dibesarkan dikolam tersebut. Hal ini ikan terjamin segarnya karena dari kolam langsung yang akan dikonsumsi.

Kepuasan konsumen yang harus diperhatikan dalam usaha khususnya di bidang kuliner ini. Jika konsumen mendapatkan harga yang relatif murah, kualitas produk baik dan pelayanannya pun baik konsumen akan merasa puas. Hal ini berdampak baik untuk produsen dengan kembalinya konsumen untuk membeli produk lagi.

Dalam dunia usaha pasti setiap pendapatan mengalami pasang surut yang mana ada kenaikan dan penurunan dari penjualan. Di bawah ini ada gambaran mengenai pendapatan dari Warung Lesehan Dragon Kediri cabang 1 yang ada di Pasar Tugu Simpang Lima Gumul, cabang 2 yang ada di dekat Terminal Simpang Lima Gumul, dan cabang 3 yang ada di Wonocatur Kecamatan Ngasem, maka disajikan tabel data penjualan pada bulan Juni 2019- Mei 2020.

Tabel 1.2
Penjualan Lesehan Dragon
Bulan Juni 2019 – Mei 2020

Bulan	Pendapatan Penjualan (Rp)	Kenaikan / Penurunan (Rp)
Juni	150.000.000	-
Juli	100.000.000	-50.000.000
Agustus	85.000.000	-15.000.000
September	88.000.000	3.000.000
Oktober	95.000.000	7.000.000
November	120.000.000	25.000.000
Desember	135.000.000	15.000.000
Januari	100.000.000	-35.000.000
Februari	70.000.000	-30.000.000
Maret	45.000.000	-25.000.000
April	15.000.000	-30.000.000
Mei	20.000.000	5.000.000

Sumber : Warung Lesehan Dragon Kediri 2020

Berdasarkan data tabel 1.2 dapat disimpulkan bahwa penjualan di Warung Lesehan Dragon Kediri mengalami kenaikan dan penurunan. Penjualan yang pendapatannya tertinggi yaitu di bulan Juni 2019 karena bertepatan di bulan Juni hari Raya Idul Fitri, dan mengalami penurunan drastis yaitu pada bulan April 2020. Hal ini dikarenakan tahun 2020 Indonesia khususnya Kabupaten Kediri terkena wabah covid-19 dan mengharuskan untuk masyarakat menghindari kerumunan.

Mengenai pembahasan di atas peneliti tertarik untuk meneliti apa saja pengaruh dari kepuasan konsumen dalam mengonsumsi suatu barang. Atas dasar tersebut, maka penulis tertarik untuk membuat penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung Lesehan Dragon Kediri”**

B. Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini menjelaskan tentang kemungkinan-kemungkinan cakupan yang dapat muncul dengan melakukan identifikasi dan inventarisasi sebanyak-banyaknya kemungkinan yang dapat diduga sebagai masalah. Identifikasi masalah yang mungkin muncul dari pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Lesehan Dragon Kediri yaitu :

1. Mendirikan usaha di bidang kuliner perkembangannya sangat pesat, hal ini menyebabkan persaingan sangat ketat untuk mendapatkan seorang konsumen.

2. Pengusaha dituntut untuk bisa mendapatkan dan mempertahankan konsumen dengan menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa yang diinginkan para konsumen.
3. Setiap detik banyak perubahan dari bidang ekonomi, politik, sosial. Hal itu menyebabkan pengusaha untuk peka, kritis dan reaktif.
4. Cara untuk mendapatkan konsumen, yang dilakukan Warung Lesehan Dragon dengan menggunakan strategi harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan.
5. Seberapa signifikan pengaruh harga, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Warung Lesehan Dragon Kediri.

C. Rumusan Masalah

Dari pembahasan latar belakang dapat dirumuskan masalahnya yaitu :

1. Apakah harga produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di Warung Lesehan Dragon Kediri ?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di Warung Lesehan Dragon Kediri ?
3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen di Warung Lesehan Dragon Kediri ?
4. Apakah harga produk, kualitas produk dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen di Warung Lesehan Dragon Kediri ?

D. Tujuan Penelitian

Dari permasalahan latar belakang dan rumusan masalah memiliki tujuan yaitu :

1. Untuk menguji seberapa signifikan pengaruh dari harga produk terhadap kepuasan konsumen di Warung Lesehan Dragon Kediri.
2. Untuk menguji seberapa signifikan pengaruh dari kualitas produk terhadap kepuasan konsumen di Warung Lesehan Dragon Kediri.
3. Untuk menguji seberapa signifikan pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Warung Lesehan Dragon Kediri.
4. Untuk menguji secara simultan pengaruh dari harga produk, kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Warung Lesehan Dragon Kediri.

E. Kegunaan Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan akan menambah wawasan para pembaca mengenai seberapa pentingnya kepuasan itu harus dijaga khususnya di harga produk, kualitas produk dan kualitas pelayanan.

2. Manfaat Praktis

- a. Diharapkan koleksi kepustakaan di IAIN Tulungagung bisa menambah dengan adanya penelitian ini.

- b. Untuk Warung Lesehan Dragon Kediri bisa menggunakan penelitian ini sebagai bahan evaluasi.
- c. Untuk para peneliti bisa menggunakan penelitian ini sebagai referensi untuk menambah wawasan.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang lingkup

Dalam penelitian ini yang akan dibahas mengenai kepuasan para konsumen di bidang dunia kuliner khususnya di Warung Lesehan Dragon Kediri. Yang menjadi pembahasan dalam penelitian ini mengenai harga produk, kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan para konsumen Warung Lesehan Dragon Kediri.

2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini ada beberapa keterbatasan salah satunya penelitian ini hanya mengambil sampel pelanggan atau konsumen pada Warung Lesehan Dragon Kediri karena memiliki keterbatasan waktu dan biaya.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

Dalam penelitian ini dijelaskan mengenai definisi konseptual dari pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Warung Lesehan Dragon Kediri, sebagai berikut :

a. Harga (X_1)

Harga merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan jasa lainnya) yang ditukarkan agar memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang dan jasa sehingga menimbulkan kepuasan konsumen.⁹

b. Kualitas Produk (X_2)

Kualitas produk merupakan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan yang dinyatakan atau di implikasikan.¹⁰

c. Kualitas Pelayanan (X_3)

Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.¹¹

d. Kepuasan Konsumen (Y)

Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.¹²

2. Definisi Operasional

Mengenai definisi operasional dalam penelitian ini untuk menguji sebuah kepuasan pelanggan yang ada di Warung Lesehan Dragon Kediri. Yang menjadi titik fokus dalam penelitian ini merupakan harga produk itu

⁹ Alma Buchari, *Manajemen Pemasaran...*, hal. 169

¹⁰ Kotler dan Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran: Jilid 1 Edisi ke 12*, (Jakarta: Erlangga, 2008), hal. 272

¹¹ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa...*, hal. 268

¹² Husein Umar, *Study Kelayakan...*, hal. 65

berpengaruh atau tidak, selanjutnya kualitas produk juga berpengaruh atau tidak dan yang terakhir kualitas pelayanan juga berpengaruh atau tidak terhadap kepuasan para pelanggan atau konsumen Warung Lesehan Dragon Kediri.

H. Sistematika Skripsi

Untuk mempermudah dalam penulisan penelitian ini ada beberapa susunan sistematika yang harus diperhatikan oleh peneliti, jadi sistematikanya yaitu :

1. Bagian Awal

Bagian awal terdiri dari : halaman sampul depan, halaman sampul dalam, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan penguji, halaman motto, halaman persembahan, kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar, halaman daftar lampiran, dan halaman abstrak.

2. Bagian Utama

BAB I : Pendahuluan yang terdiri dari: (a) latar belakang masalah, (b) identifikasi masalah, (c) rumusan masalah, (d) tujuan penelitian, (e) kegunaan penelitian, (f) ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, (g) penegasan istilah dan (h) sistematika skripsi.

BAB II : Landasan teori, terdiri dari (a) penjelasan mengenai teori yang digunakan penelitian ini seperti harga, kualitas produk, kualitas

pelayanan dan kepuasan konsumen, (b) kajian penelitian terdahulu, (c) kerangka konseptual dan (d) hipotesis penelitian.

BAB III : Metode Penelitian, yang terdiri dari : (a) pendekatan dan jenis penelitian, (b) populasi, sampling dan sampel penelitian, (c) sumber data, variabel dan skala pengukuran, (d) teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian.

BAB IV : Hasil Penelitian, terdiri dari : (a) hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis), (b) temuan penelitian.

BAB V : Pembahasan hasil penelitian, dalam bab ini merupakan jawaban hipotesis yang diteliti, jumlahnya pun sama dengan jumlah hipotesis.

BAB VI : Penutup, bab ini menjelaskan terdiri dari : (a) kesimpulan dari hasil pembahasan, dan (b) saran berdasarkan hasil penelitian.

3. Bagian Akhir

Pada bagian ini memuat uraian terdiri dari : daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian tulisan dan daftar riwayat hidup.