

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan pasar yang semakin tinggi, membuat perusahaan dituntut untuk memiliki kinerja yang baik agar dapat bertahan. Dalam mendukung kinerja yang baik, perusahaan harus mampu mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki agar dapat bersaing. Setiap usaha yang dijalankan tidak terlepas dari tujuan utamanya yaitu memperoleh laba semaksimal mungkin. Perusahaan dalam memaksimalkan laba biasanya menjual produk/jasa yang dibutuhkan oleh konsumen. Jika produk/jasa yang dimiliki perusahaan dibutuhkan oleh konsumen, maka produk tersebut akan laris terjual dan perusahaan akan mendapatkan laba.

Di Indonesia, terdapat banyak perusahaan yang bergerak diberbagai sektor, seperti perbankan, jasa pelayanan, kesehatan, minyak dan gas, dsb. Dalam berbagai sektor tersebut, terdapat usaha yang dimiliki oleh negara atau biasa disebut Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan usaha yang dimiliki oleh pihak swasta. Contoh perusahaan BUMN yang dimiliki pemerintah dalam sektor perbankan adalah Bank BRI, Bank Mandiri, Bank BNI, Bank BTN, dsb. Dalam sektor jasa pelayanan seperti PT KAI, PT Jasa Marga, PT Pos Indonesia, PT PLN, dsb. Dalam sektor kesehatan seperti PT Kimia Farma dan PT Bio Farma serta dalam sektor minyak dan gas ada PT Perusahaan Gas Negara dan PT Pertamina.

PT Pertamina adalah sebuah perusahaan yang bertugas mengelola penambangan minyak dan gas bumi di Indonesia. Untuk kegiatan eksplorasi dan produksi minyak dan gas dilakukan di berbagai wilayah Indonesia maupun di luar negeri. PT Pertamina berdiri 10 Desember 1957. Produk yang dijual adalah bahan bakar, pelumas dan petrokimia. Dalam menjalankan usahanya, PT Pertamina mendirikan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) bertujuan untuk memfasilitasi kebutuhan BBM masyarakat. SPBU dari PT Pertamina menawarkan Kerjasama untuk masyarakat yang ingin bermitra. Kerjasama tersebut ada 3 yaitu COCO (Corporate Owner Corporate Operate), CODO (Corporate Owner Dealer Operate) dan DODO (Dealer Owner Dealer Operate). COCO adalah SPBU yang sepenuhnya dimiliki oleh pihak Pertamina, CODO adalah SPBU yang dimiliki oleh pihak Pertamina tapi pengelolaannya oleh pihak swasta dan DODO adalah SPBU yang dimiliki dan dikelola langsung oleh pihak swasta.

Usaha SPBU ini sangat menjanjikan karena kebutuhan masyarakat akan bahan bakar menjadi kebutuhan primer yang sangat diperlukan dalam menunjang segala aktivitas. Bahan bakar merupakan salah satu energi yang cukup mendasar bagi manusia. Bahan bakar digunakan untuk kebutuhan sehari-hari pada alat transportasi umumnya. Transportasi di Indonesia sangat berkembang dengan baik di darat, laut maupun udara. Transportasi darat sendiri menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat, dapat dilihat dari jumlah pengendara kendaraan pribadi yang terus meningkat (Tabel 1.1) mengakibatkan kebutuhan akan bahan bakar di masyarakat terus meningkat.

Tabel 1.1
Jumlah Kendaraan Menurut Jenis Kendaraan

NO.	Jenis Kendaraan	2009	2010	2011	2012	2013
1.	Sepeda Motor	316.405	347.765	382.609	397.039	432.402
2.	Jeep	2.544	2.599	3.317	2.849	3.541
3.	Sedan	2.798	2.968	3.257	3.616	4.308
4.	Colt Station	12.493	13.723	14.051	17.301	17.993
5.	Truck	5.024	5.345	5.394	5.124	5.475
6.	Colt Pick Up	7.542	8.024	8.285	10.248	10.950
7.	Bus	995	988	942	1.014	1.148
8.	Ambulance	6	7	8	9	9
9.	Truck Trailer	16	17	15	15	15
10.	Truk Tangki BBM	4	5	6	7	8
11.	Alat Berat	9	8	7	45	45
12.	Becak	3.456	3.750	4.000	4.000	4.000

Sumber : Kuswati dan Herawati, 2017, Hal. 57

Salah satu SPBU yang ada di Indonesia adalah SPBU 54.662.28 terletak di bagian timur selatan Kabupaten Tulungagung tepatnya di Ds. Podorejo, Kec. Sumbergempol. Jarak antara SPBU 54.662.28 dengan pusat Kabupaten Tulungagung sekitar 11 km. Letak SPBU 54.662.28 bisa dikatakan strategis saat awal pembangunan karena tempatnya jauh dari SPBU lain serta lalu lintas di sekitar SPBU sangat ramai dikarenakan dekat dengan pasar Bendilwungu. Dalam menjalankan usahanya, SPBU 54.662.28 menjual kebutuhan masyarakat seperti LPG dan BBM.

BBM yang dijual di SPBU 54.662.28 adalah jenis Pertalite, Pertamina, Pertamina Turbo, Dexlite dan Solar. Tidak lupa dalam menjalankan usaha, perusahaan harus mampu menyusun strategi pemasaran yang tepat dalam upaya mempertahankan pelanggan dan meningkatkan posisi pasar. Meningkatkan posisi dalam pasar itu sangat penting karena banyaknya SPBU lain yang siap bersaing untuk menarik pelanggan dengan produk, pelayanan dan fasilitas yang baik, tidak menutup kemungkinan jika perusahaan tidak dapat mengoptimalkan

apa yang di miliki menjadikan pelanggan berpindah ke pesaing.

Menurut Tjiptono, desain dan tata letak fasilitas jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut di mata pelanggan.² Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah atau memperlancar dalam kegiatan yang dilakukan sehari-hari. Terdapat beberapa fasilitas yang dapat di temui seperti, fasilitas umum, fasilitas Kesehatan, fasilitas perusahaan dan masih banyak lagi. Di bawah ini merupakan tabel fasilitas pada SPBU 54.662.28 Tulungagung.

Tabel 1.2
Fasilitas SPBU 54.662.28

Nomor	Nama	Jumlah
1.	Mushola	1
2.	Toilet	2
3.	Atm center	1
4.	Pengisian angin dan air radiator	1
5.	Nitrogen	1
6.	Jalur khusus pembeli pertamax	1
7.	Pulau pengisian BBM	4
8.	Dispenser pengisian BBM	4
9.	Nozzle pengisian BBM	8

Sumber : SPBU 54.662.28 Tulungagung

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa pada SPBU 54.662.28 terdapat beberapa fasilitas, yaitu musholla, toilet, atm center, pengisian angin dan air radiator, nitrogen, jalur khusus pembeli pertamax, pulau pengisian BBM, dispenser pengisian BBM, dan nozzle pengisian BBM.

² Indra Lutfi et. al. , “*Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas, Melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening pada Star Clean Car Wash Semarang*”, Ejournal Undip, 2013, Hal. 3.

Pelayanan adalah suatu bentuk layanan yang diselenggarakan oleh penyedia layanan (produsen atau instansi pemerintahan) kepada pengguna layanan. Layanan dapat berupa barang yang dihasilkan dari suatu proses produksi atau dapat pula berupa pelayanan yang ditawarkan.³

Kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen. Tujuan dari kualitas pelayanan adalah menjadi sarana mempererat hubungan antara perusahaan dengan konsumen. Peran kualitas pelayanan terhadap konsumen dalam suatu kegiatan bisnis sangat penting dan berpengaruh. Kepuasan yang dirasakan pelanggan sangat mendukung pencapaian suatu perusahaan. Di bawah ini merupakan tabel jumlah karyawan pada SPBU 54.662.28 Tulungagung.

Tabel 1.3
Data Jumlah Karyawan SPBU 54.662.28
Tahun 2019-2021

Tahun	Jabatan	Jumlah	Shift Kerja
2019	Operator	16	Pagi (06.00-14.00) Siang (14.00-22.00) Malam (22.00-06.00)
	Supervisor	4	Pagi (06.00-14.00) Siang (14.00-22.00) Malam (22.00-06.00)
	Cleaning Servis	1	Pagi (06.00-14.00)
2020	Operator	16	Pagi (06.00-14.00) Siang (14.00-22.00) Malam (22.00-06.00)
	Supervisor	4	Pagi (06.00-14.00) Siang (14.00-22.00)

³ Algifari, *Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan Metode Importance-Performance Analysis (IPA), dan Model Kuno*, Edisi Revisi (Yogyakarta: Bpfe-Yogyakarta, 2016), hal. 2

			Malam (22.00-06.00)
	Cleaning Servis	1	Pagi (06.00-14.00)
2021	Operator	16	Pagi (06.00-14.00) Siang (14.00-22.00) Malam (22.00-06.00)
	Supervisor	4	Pagi (06.00-14.00) Siang (14.00-22.00) Malam (22.00-06.00)
	Cleaning Servis	1	Pagi (06.00-14.00)

Sumber : SPBU 54.662.28 Tulungagung

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa sejak tahun 2019-2021 SPBU 54.662.28 memiliki karyawan sejumlah 21 orang yang terdiri dari 16 operator, 4 supervisor dan 1 cleaning servis.

Kegiatan pemasaran sekarang sudah mulai difokuskan pada pemuasan kebutuhan konsumen dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam memilih suatu produk atau jasa, yang dipertimbangkan oleh konsumen selain kualitasnya, yaitu kepuasan. Secara umum kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka, Kotler and Keller. Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Oleh sebab itu perhatian besar terhadap kepuasan pelanggan sebagai alat bersaing sangatlah penting karena pelanggan yang terpuaskan akan cenderung setia terhadap perusahaan.⁴

Di bawah ini merupakan data banyaknya keluhan ketidakpuasan

⁴ Ahmad Indra Gunawan, "Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pengguna Jasa Bengkel Honda Bintang Motor Cibinong)", Jurnal Online Mahasiswa, Vol. 1 No.2, 2017, Hal. 2.

pelanggan SPBU 54.662.28 dilihat dari fasilitas dan kualitas pelayanan yang diberikan.

Tabel 1.4
Data Jumlah Keluhan Konsumen SPBU 54.662.28
Tahun 2017-2021

Tahun	Jumlah pelanggan yang menyampaikan keluhan					
	Jenis Keluhan					
	Takaran		Pelayanan		Kebersihan	
2017	0 Orang	0 %	30 Orang	85,7 %	5 Orang	14,3 %
2018	0 Orang	0 %	25 Orang	83,3 %	5 Orang	16,7 %
2019	0 Orang	0 %	22 Orang	88 %	3 Orang	12 %
2020	0 Orang	0 %	18 Orang	90 %	2 Orang	10 %
2021	0 Orang	0 %	14 Orang	93,3 %	1 Orang	6,7 %

Sumber : SPBU 54.662.28 Tulungagung

Dari data diatas, penyampaian keluhan pelanggan dilakukan dengan cara mengisi form Keluhan Pelanggan yang tersedia di SPBU 54.662.28. Pada tahun 2017, SPBU 54.662.28 mengalami kenaikan jumlah keluhan setelah diterapkannya sistem pengaduan keluhan melalui telepon seluler supervisor SPBU dimana telah ditempel nomor telepon supervisor pada setiap pulau pengisian. Seiring berjalannya waktu setelah diterapkan sistem pengaduan keluhan tersebut, penyampaian keluhan dari pelanggan setiap tahun menjadi semakin berkurang karena keluhan pelanggan segera ditindak lanjuti oleh pihak SPBU. Kategori keluhan pelanggan terbagi menjadi 3 jenis, yaitu: takaran, pelayanan, dan kebersihan.

Pada tabel 2 diketahui bahwa pada tahun 2017-2021 keluhan pelanggan terbanyak terjadi pada keluhan jenis pelayanan, yaitu 85,7 % pada tahun 2017, 83,3 % pada tahun 2018, 88 % pada tahun 2019, 90 % pada tahun 2020, dan 93,3 % pada tahun 2021. Keluhan pelanggan kedua terbanyak adalah jenis keluhan

kebersihan pada tahun 2017 adalah sebesar 14,3 %, pada tahun 2018 sebesar 16,7 %, pada tahun 2019 sebesar 12 %, pada tahun 2020 sebesar 10 % dan pada tahun 2021 sebesar 6,7 %. Keluhan pelanggan yang terakhir adalah jenis keluhan takaran, pada tahun 2017-2021 keluhan jenis takaran di SPBU 54.662.28 tidak ada atau 0 %.

Tingkat kepuasan pelanggan dapat dilihat dari apa yang diberikan perusahaan kepada pelanggan guna untuk meningkatkan loyalitas dan pengalaman yang baik terhadap para pelanggan dengan menghilangkan segala bentuk masalah untuk mengurangi kerugian dari kedua belah pihak dengan tujuan meningkatkan penjualan dari SPBU 54.662.28.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada SPBU 54.662.28 Tulungagung. Penelitian ini terfokus pada fasilitas dan kualitas pelayanan pada SPBU 54.662.28. Penulis ingin menguji seberapa besar kedua variabel tersebut terhadap kepuasan pelanggan. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada SPBU 54.662.28 Podorejo Sumbergempol Tulungagung)”**.

B. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang masalah yang telah disampaikan diatas, peneliti akan mengidentifikasi permasalahan yang kemungkinan besar terkandung didalamnya, diantaranya adalah :

1. Fasilitas yang diberikan SPBU 54.662.28 Tulungagung kepada pelanggan kurang memadai.

2. Terdapat pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh SPBU 54.662.28 Tulungagung.
3. Adanya pesaing yang siap memberikan yang terbaik kepada pelanggan.
4. Kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan oleh SPBU 54.662.28 Tulungagung.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ditulis peneliti, maka permasalahan yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di SPBU 54.662.28 Tulungagung?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di SPBU 54.662.28 Tulungagung?
3. Bagaimana pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di SPBU 54.662.28 Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ditulis peneliti, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di SPBU 54.662.28 Tulungagung
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di SPBU 54.662.28 Tulungagung
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap

kepuasan pelanggan di SPBU 54.662.28 Tulungagung

E. Kegunaan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, penulis dapat mengambil kegunaan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan teori selanjutnya, terutama terhadap kajian Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada SPBU 54.662.28 di Tulungagung.

2. Secara Praktis

a. Bagi Akademis

Diharapkan dapat memberikan manfaat untuk menambah pemahaman.terkait kepuasan pelanggan serta sebagai bahan referensi yang digunakan untuk peneliti selanjutnya.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan untuk memaksimalkan fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

c. Bagi Pihak Lain/ Umum

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar masukan serta referensi untuk peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

1. Ruang Lingkup

Pembahasan ruang lingkup dari penelitian ini yang akan dikaji oleh penulis dibatasi pada masalah yang berkaitan dengan variabel, populasi dan sampel yang ada pada SPBU 54.662.28 Tulungagung. Ruang lingkup penelitian tersebut akan dipaparkan sebagai berikut :

a. Variabel penelitian

- 1) Variabel independent atau variabel X dalam penelitian ini adalah Fasilitas dan Kualitas Pelayanan.
- 2) Variabel dependent atau variabel Y dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan SPBU 54.662.28 Tulungagung.

b. Cangkupan

Wilayah kajian dalam penelitian ini adalah mengkaji adanya pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU 54.662.28 di Tulungagung.

c. Jenis Masalah

Jenis masalah dalam penelitian ini adalah sejauh mana pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada SPBU 54.662.28 di Tulungagung.

d. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan dengan cara *survey* pemberian angket.

e. Subjek Penelitian

Subjek pada penelitian ini adalah pelanggan atau konsumen SPBU 54.662.28 Tulungagung.

2. Batasan Penelitian

- a. Penelitian ini hanya terbatas pada satu usaha yaitu SPBU 54.662.28 di Tulungagung
- b. Dalam penelitian ini berfokus pada variabel independent (X) dan dependent (Y). variabel independent atau bebas dalam penelitian ini adalah Fasilitas (X1) dan Kepuasan Pelanggan (X2). Sedangkan variabel dependent (Y) atau terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan Pelanggan pada SPBU 54.662.28 di Tulungagung
- c. Karena pandemi covid-19 membuat peneliti kurang leluasa untuk melakukan penelitian.

G. Penegasan Istilah

Dalam penegasan istilah terdapat dua definisi yaitu :

1. Definisi Konseptual

a. Fasilitas

Tjiptono mendefinisikan “fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen”.⁵

fasilitas menjadi kunci utama untuk pelanggan dalam memperoleh

⁵ Sartika Moha dan Sjendry Loindong, “Analisis Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado”, Jurnal Emba, Vol. 4 No.1, Maret 2016, Hal. 577.

kepuasan. Untuk memperoleh kepuasan pelanggan, fasilitas perusahaan yang digunakan oleh pelanggan dapat dibuat lebih nyaman dan menarik.

b. Kualitas Pelayanan

Chaniotakis dan Lymeropoulos menyatakan bahwa “kualitas pelayanan sebagai sikap konsumen yang berkaitan dengan hasil perbandingan antara harapan dari layanan dengan persepsinya terhadap kinerja actual”.⁶ Sedangkan menurut Wijaya menyatakan “kualitas layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai ekspektasi pelanggan”.⁷

Menurut Gronroos, “pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasa terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa, dan sumber daya, fisik, atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan”.

Untuk itu kualitas pelayanan sangat penting bagi perusahaan karena jika kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan sangat tidak baik, maka perusahaan dapat kehilangan banyak pelanggan dan pendapatan perusahaan bisa turun. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa hubungan, kemampuan dan keramahan yang ditujukan untuk kepuasan konsumen.

⁶ Ida Ayu Inten Surya Utami dan I Made Jatra, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Baruna Sanur”, E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 4 No.7 (2016), Hal. 1.988.

⁷ Sartika Moha dan Sjendry Loindong, Hal. 577

c. Kepuasan Pelanggan

Suprapti menyatakan “kepuasan pelanggan merupakan sikap keseluruhan yang diperlihatkan oleh pelanggan terhadap suatu produk setelah menggunakan atau mengkonsumsi produk itu”.⁸ Sedangkan menurut Richard L. Oliver, “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya”.⁹ Dengan demikian, jika konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Maka bisa jadi seterusnya konsumen tersebut akan menjadi langganan di perusahaan.

2. Definisi Operasional

Definisi operasional di gunakan untuk memberikan pemahaman kepada pembaca mengenai penjelasan dari judul penelitian “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada SPBU 54.662.28 Podorejo Sumbergempol Tulungagung)”. Secara operasional peneliti menerapkan model penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara, observasi dan membagikan kuesioner kepada pelanggan SPBU. Sedangkan data sekunder menggunakan referensi buku, artikel, ataupun referensi dari internet.

⁸ Ida Ayu Inten Surya Utami dan I Made Jatra, Hal. 1987

⁹ Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Kepuasan Pelanggan – Konsep, Pengukuran, dan Strategi* (Yogyakarta: Andi, 2019), hal. 123

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi berisi tentang isi keseluruhan penelitian yang terdiri dari bagian awal, bagian isi dan bagian akhir. Adapun sistematika penulisan skripsi terdiri dari 6 bab yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, Identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, sistematika skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Mendeskripsikan tentang teori yang membahas variabel/sub variabel pertama, teori yang membahas variabel/sub variabel kedua, dan seterusnya [jika ada], kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menerangkan tentang pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis) serta temuan penelitian.

BAB V PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang pembahasan hasil penelitian.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran.