

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini persaingan antar perusahaan semakin tinggi dan salah satu kunci sukses untuk menghadapi persaingan adalah dengan meningkatkan dan mengembangkan sumber daya manusia secara proaktif dan berkualitas. Perusahaan yang ingin berkembang perlu memaksimalkan sumber daya yang ada. Pada kondisi tersebut mengharuskan suatu perusahaan untuk melakukan berbagai inovasi untuk mengantisipasi adanya persaingan yang semakin ketat dan perusahaan dituntut untuk lebih selektif dalam memilih sumber daya manusia yang menunjukkan suatu kinerja yang baik.

Menurut Sri Larasati “Sumber daya manusia merupakan salah satu aset yang penting oleh karena itu harus dikelola secara cermat dan sejalan dengan kebutuhan organisasi”.² Semakin tinggi kualitas karyawan suatu perusahaan maka semakin kompetitif perusahaan tersebut dibandingkan dengan perusahaan lain.

Karyawan memiliki peran penting dalam perusahaan, yaitu merencanakan dan mengelola bisnis perusahaan sebagai pemikir. Aspek penting pentingnya peran karyawan dalam perusahaan, kemudian kinerja karyawan menentukan keberhasilan atau kinerja suatu perusahaan.

² Sri Lestari, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta :Deepublish,2018), hal.5

Menurut Sutrisno, kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai wewenang dan tanggung jawab masing – masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.³

Menurut Kholil dkk, kinerja karyawan adalah proses kegiatan yang dilakukan untuk mengevaluasi kinerja seorang pegawai. Di sisi lain, menurut Priansa, kinerja karyawan bukanlah karakteristik individu seperti bakat atau kemampuan itu sendiri. Kinerja karyawan merupakan perwujudan dari kemampuan dalam bentuk kerja nyata. Kinerja merupakan hasil kerja yang dilakukan oleh pegawai untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan dari organisasi. Di sisi lain, menurut Kasmir, konsep kinerja karyawan adalah hasil kerja dan perilaku kerja yang dicapai dengan memenuhi tugas dan tanggung jawab dalam jangka waktu tertentu.

Mengacu pada teori-teori di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan variabel yang sangat penting bagi suatu organisasi atau perusahaan, karena berkaitan erat dengan tujuan organisasi itu sendiri. Semakin baik kinerja karyawan, semakin mudah untuk mencapai tujuan menurut organisasi.⁴ Kinerja karyawan dapat diartikan apabila seorang karyawan dikatakan memiliki kinerja yang baik bila karyawan tersebut

³ Nurmah Fudzah,” *Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai dengan Motivasi sebagai Variable Intervening Pada PT. Pos Indonesia Kantor Regional 1 Medan*” (Medan: UMSU, 2020), hal.127

⁴ Sri Indah Fadilah, Skripsi: “*Pengaruh Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Kereta Api Indonesia(Persero)*”, (Medan: UMSU, 2019)

mampu menghasilkan kerja yang memenuhi atau melebihi standart atau kriteria yang telah ditetapkan dalam organisasi. Di sisi lain, para karyawan dikatakan tidak memiliki kinerja jika hasil kerja dibawah normal atau tidak ada prestasi yang telah ditetapkan bersama.

Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yang ada dalam sebuah perusahaan. Faktor-faktor tersebut dapat berupa masalah komunikasi, lingkungan kerja, dan disiplin kerja. Faktor yang pertama yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah komunikasi.

Komunikasi merupakan dasar bagi tindakan dan kerja sama untuk sebuah pencapaian. Menurut Pernama, komunikasi di dalam sebuah organisasi tidak lain dari sebuah kekuatan yang mempertahankan eksistensi organisasi, tanpa komunikasi itu tidak berfungsi adanya komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil. Di dalam suatu perusahaan, atasan dan bawahan penting untuk menjalin hubungan emosional yang dapat dilakukan dengan memperkuat komunikasi sehingga mampu mengoptimalkan pencapaian tujuan perusahaan.⁵

Menurut Handoko, komunikasi adalah proses komunikasi ketika pesan yang disampaikan oleh komunikator diterima dan dipahami oleh komunikator seperti yang diinginkan oleh komunikator, yaitu komunikator. Sedangkan

⁵ Husein Umar, *Metedologi Penelitian Aaplikasi Dalam Pemasaran*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2003) hal. 18

komunikasi berhasil menerima dan memahaminya.⁶ Oleh karena itu terjalannya komunikasi yang baik antar karyawan dapat menghasilkan kinerja yang baik untuk mengurangi kinerja karyawan yang kurang baik. Namun, komunikasi tidak selalu berjalan dengan baik karena pendengar mungkin tidak mengerti apa yang dikatakan komunikator. Biasanya dapat menyebabkan konflik dan masalah baru di tempat kerja.

Komunikasi yang berkualitas dapat memenuhi kinerja karyawan. Komunikasi berkaitan dengan hubungan antar karyawan maupun atasan. Komunikasi mempengaruhi kinerja karyawan dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain komunikasi, lingkungan kerja juga merupakan faktor penting bagi karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Lingkungan kerja dari karyawan di sini menurut Pandji Anoraga hubungan kerja antar karyawan, hubungan dengan pimpinan, suhu serta lingkungan kerja, penerangan dan sebagainya. Hal ini sangat penting untuk mendapatkan perhatian dari perusahaan karena sering karyawan enggan bekerja karena tidak ada kekompakan dalam kelompok kerja atau ruang kerja yang tidak menyenangkan, hal ini akan mengganggu kerja karyawan.

Untuk meningkatkan kinerja agar lebih baik perlu ditunjang adanya lingkungan kerja yang mendukung. Lingkungan yang menyenangkan dan memberikan kepuasan serta rasa aman memiliki kecenderungan

⁶ Eci Nur Viviana, Haryani, "Pengaruh Komunikasi, Disiplin kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Cipta Karisma Semarang", Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi, No. 45, 2018

mempengaruhi peningkatan kinerja, karena karyawan tidak merasa terganggu dalam melaksanakan tugas-tugasnya, sehingga mereka lebih tenang, aktif, tekun dan serius menghadapi tugas-tugasnya. Menurut Buchori Zainun, kinerja pegawai ditentukan pula oleh faktor-faktor lingkungan luar dan iklim kerja organisasi. Bahkan kemampuan kerja dan motivasi itu pun ditentukan pula oleh faktor-faktor lingkungan organisasi itu. Sedangkan Hendiana dalam Ishak Arep dan Hendri Tanjung mengatakan faktor motivasi yang berhubungan nyata terhadap kondisi pemberdayaan pegawai di antaranya yaitu kondisi lingkungan kerja baik secara fisik maupun non fisik.⁷

Menurut Demet menyatakan bahwa beberapa faktor dilingkungan kerja dapat dianggap sebagai kunci mempengaruhi keterlibatan kinerja karyawan, produktivitas, moral, dan tingkat kenyamanan baik secara positif maupun negatif. Lingkungan kerja yang nyaman merupakan suatu hal yang penting bagi karyawan agar dalam pekerjaannya karyawan dapat memberikan hasil kerja yang maksimal.⁸ Bahwa lingkungan kerja yang nyaman membuat karyawan merasa lebih nyaman dan meningkatkan semangat kerja. Oleh karena itu, kondisi kerja dianggap baik atau memadai jika karyawan mampu melakukan aktivitasnya secara optimal, sehat, aman dan nyaman.

Menurut Pandji Anoraga, disiplin kerja merupakan sikap yang sangat diperlukan dan mendapat perhatian dalam setiap pekerjaan yang dilakukan oleh setiap orang dalam usaha untuk meningkatkan kinerja guna mencapai

⁷ Ishak Arep dan Hendri Tanjung, Manajemen Motivasi (Jakarta : Grasindo. 2004) hal. 46

⁸ Ibid., hal. 193

tujuan organisasi. Disiplin kerja adalah sikap kejiwaan seseorang atau kelompok yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau mematuhi segala peraturan yang telah ditentukan. Disiplin kerja mempunyai hubungan dengan motivasi, kedisiplinan dengan suatu latihan antara lain dengan bekerja menghargai waktu dan biaya akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat dikatakan bahwa disiplin adalah sikap dari individu atau kelompok yang mencerminkan ketaatan dan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku di dalam suatu organisasi.

Sedangkan pengertian disiplin kerja menurut Singodimejo, disiplin kerja adalah sikap kesediaan dan kemauan seseorang untuk mematuhi dan mengikuti aturan norma peraturan yang berlaku di sekitarnya. Disiplin kerja yang baik mempercepat tujuan organisasi, tetapi disiplin yang buruk menjadi penghalang dan memperlambat pencapaian tujuan perusahaan.⁹ Disiplin kerja karyawan yang baik, memiliki prestasi kerja yang lebih tinggi dari yang dicapai. Disiplin yang diterapkan pada perusahaan ini dimaksudkan agar seluruh karyawan di dalam perusahaan bersedia untuk mematuhi segala peraturan yang berlaku sehingga menjadi aset utama dalam mencapai tujuan perusahaan.

PT Boma Bisma Indra (Persero) memiliki beberapa permasalahan seperti seringkali terjadi kesalahan komunikasi, karyawan yang tidak disiplin

⁹ Nurul Qamariyah, *"Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Aplikasi, dan Studi Empiris)"*, (Jember: Pustaka Abadi, 2020) hal. 64

dan kondisi kerja yang tidak sesuai. Oleh karena itu, karena sumber daya perusahaan tidak mencapai tingkat kinerja yang baik.

Komunikasi adalah tindakan pertukaran informasi, ide dan pendapat dari semua pihak yang terlibat dalam komunikasi dan mencapai pemahaman yang sama. Efektivitas komunikasi dapat dievaluasi berdasarkan keterampilan karyawan organisasi. Seseorang yang berkomunikasi dengan orang lain pasti memiliki tujuan tertentu. saling pengertian atau pengertian bukan berarti setuju, tetapi mungkin dengan komunikasi terjadi perubahan sikap, pendapat, perilaku atau perubahan sosial.¹⁰

Permasalahan komunikasi yang terjadi di PT Boma Bisma Indra adalah terkadang terjadi kesalahpahaman dalam berkomunikasi antar sesama karyawan maupun atasan. Kurangnya komunikasi antar karyawan yang menyebabkan ketidakmaksimalan mengerjakan pekerjaan yang dikerjakan. Terkadang atasan pun tidak mau mendengarkan masukan atau ide dari bawahan karena merasa benar dengan alasan yang tidak dimengerti oleh bawahannya. Atasan cenderung tidak mendengarkan saran atau ide dari bawahan karena mereka percaya bahwa mereka benar untuk alasan yang tidak mereka pahami.

Tidak hanya komunikasi, tetapi juga lingkungan kerja mempengaruhi kinerja karyawan itu sendiri. Tingkat prestasi kerja dapat disebabkan oleh beberapa faktor di lingkungan kerja dan salah satunya adalah kepuasan kerja.

¹⁰ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Satu Pengantar* (Bandung: Remaja Rosda Karya, 2005), hal. 55

Ini memainkan peran penting karena kinerja individu berbanding terbalik dengan kepuasan kerja mereka. Karyawan yang bahagia adalah mereka yang produktif dan puas dengan pekerjaannya dan dapat bekerja lebih baik dalam organisasi. Karena tindakan dapat menghasilkan imbalan, dan imbalan pada gilirannya menciptakan kepuasan. Mereka yang prestasi kerjanya dipengaruhi oleh lingkungan kerja juga mengeluhkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan.¹¹

Lingkungan kerja merupakan faktor penting yang dapat berfungsi sebagai tempat atau wadah yang memungkinkan sumber daya manusia untuk melakukan pekerjaannya dengan sebaik mungkin. Permasalahan pada PT Boma Bisma Indra (Persero) masih kurang memperhatikan kondisi lingkungan kerja karyawan, yang mempengaruhi kinerja tugas karyawan dan kinerja pekerja, seperti suasana kerja yang kurang nyaman serta pencahayaan dan sirkulasi udara kurang baik, kebersihan lingkungan kerja, dll. Kebersihan yang kotor mempengaruhi kualitas kerja, peralatan yang kurang terawat, mempengaruhi produktivitas karyawan.

Disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan untuk mematuhi semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. Dengan disiplin kerja karyawan yang baik, efisiensi kerja yang lebih tinggi tercapai. Bentuk sikap yang harus diperlihatkan oleh setiap karyawan yaitu disiplin yang ketat, serta aturan yang ketat, akan turut menyukseskan rencana kerja yang telah

¹¹ Nur Zainie Hamid & Narehan Hassan, "The Relationship Between Workplace Environment and Job Performance in Selected Government Offices in Shah Alam, Selangor, *Jurnal Internasional Review of Management and Management and Business Research*", Volume 4, Issue 3, September 2015

ditetapkan oleh perusahaan. Menurut observasi dan wawancara, peraturan yang ada di perusahaan masih belum tegas dan tidak jelas, sehingga karyawan menjadi tidak patuh dan menaati peraturan yang ada di perusahaan. Sebagai contoh, beberapa karyawan masih lebih memilih untuk bolos kerja atau tidak bekerja sesuai jam yang ditentukan, kurangnya rasa hormat dan hormat kepada atasan dan rekan kerja, serta karyawan yang ditugaskan untuk bekerja di luar kantor dan tidak kembali ke kantor setelah pekerjaan selesai.

Selain itu, semua karyawan harus disiplin untuk dapat bekerja dengan baik. Disiplin adalah kunci kekuatan. Pegawai ditertibkan baik disiplin tenaga kerja maupun agama, kemudian sarana dan prasarana, pemeliharaan barang dan jasa organisasi, disiplin bertindak dan berpartisipasi sesuai dengan aturan organisasi, dan mencapainya harapan. Jika sikap disiplin kerja merupakan panggilan pikiran yang murni, maka disiplin muncul bukan hanya dari paksaan atau dari egoisme tertentu, tetapi dari pikiran yang murni ketika bekerja sesuai aturan dan norma yang berlaku.¹²

Dalam penelitian ini, kinerja karyawan merupakan variabel terikat. Kinerja karyawan sangat penting karena kinerja memungkinkan untuk melihat kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Dalam hal ini, evaluasi terhadap pegawai harus dijadikan sebagai dasar pelaksanaan pekerjaan, dengan mempertimbangkan kinerja karyawan tersebut. Menurut Kiruja dan Elegwa (Kiruja EK, 2013), kinerja karyawan

¹² Andi Rsyid Pananrangi, *Manajemen Pendidikan*. (Makassar: Celebes Media Perkasa, 2011), hal. 120

merupakan fungsi dari kemampuan dan motivasi, yang terdiri dari keterampilan, pelatihan, dan sumber daya yang dibutuhkan untuk melakukan suatu tugas, dan motivasi bersifat pribadi. Kinerja karyawan memengaruhi seberapa banyak berkontribusi pada organisasi, termasuk volume keluaran, kualitas keluaran, kerangka waktu keluaran, kehadiran, dan kolaborasi.¹³

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang digunakan perusahaan untuk mengevaluasi kerja karyawan. Perusahaan memang ingin karyawannya bekerja sebaik mungkin untuk mencapai tujuan perusahaan. PT Boma Bisma Indra (Persero) melakukan evaluasi kinerja karyawan dari hasil dan kualitas pekerjaan karyawan dan jangka waktu yang ditentukan oleh perusahaan, dan mengharuskan karyawan untuk menyelesaikan tepat waktu target pekerjaan yang harus dicapai sesuai dengan kesepakatan.

Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, ada beberapa faktor yang mempengaruhi seperti komunikasi, lingkungan kerja, dan disiplin kerja. Maka peran manajemen suatu perusahaan sangat penting dalam mendukung kemajuan karyawannya. Faktor komunikasi, lingkungan kerja, dan disiplin kerja dapat mendorong serta mendukung karyawan sehingga bekerja dengan baik sesuai dengan keinginan manajer perusahaan untuk tercapainya tujuan perusahaan tersebut.¹⁴

¹³ Bayu Dwilaksono Hanafi, *Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja, Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Pada PT BNI LIFEINSURANCE*, Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis Vol. 5 No. 1 (Maret, 2017) hal. 79

¹⁴ Indra Permadi, *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin terhadap Kinerja pada CV. Alam Hijau Sukabumi*, Jurnal Ekonomak | Volume 3 Nomor 1 April 2017

Dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “ **Pengaruh Komunikasi Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT BOMA BISMA INDRA (Persero) Pasuruan**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada pemaparan latar belakang diatas maka dapat diambil permasalahannya yang dirumuskan secara teori dan kondisi nyata dilapangan, maka disini peneliti hanya berfokus pada beberapa masalah yang timbul dan berkaitan komunikasi, lingkungan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat diidentifikasi berbagai masalah sebagai berikut :

1. Apakah ada pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT Boma Bisma Indra (Persero) Pasuruan?
2. Apakah ada pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Boma Bisma Indra (Persero) Pasuruan?
3. Apakah ada pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Boma Bisma Indra (Persero) Pasuruan?
4. Apakah ada pengaruh komunikasi lingkungan kerja disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Boma Bisma Indra (Persero) Pasuruan?

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah :

1. Mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT Boma Bisma Indra (Persero) Pasuruan
2. Mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Boma Bisma Indra (Persero) Pasuruan
3. Mengetahui pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Boma Bisma Indra (Persero) Pasuruan
4. Mengetahui pengaruh komunikasi lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Boma Bisma Indra (Persero) Pasuruan

E. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

1. Aspek teoritis
Untuk pihak akademik, diharapkan penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi dan bahan penelitian untuk memperkaya perpustakaan dalam menyajikan informasi mengenai pengaruh komunikasi lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT Boma Bisma Indra (Persero). Khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan Manajemen Bisnis Syariah.
2. Aspek praktis
 - a. Bagi penulis, penelitian ini digunakan untuk memenuhi tugas akhir di jurusan Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Islam Universitas Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah
Tulungagung

- b. Bagi pihak perusahaan, melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dalam mengidentifikasi dan menganalisis karyawan PT Boma Bisma Indra (Persero) tentang pengaruh komunikasi lingkungan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan PT Boma Bisma Indra (Persero).

F. Ruang Lingkup dan Asumsi/Batasan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Variabel bebas dalam penelitian adalah komunikasi (X1), lingkungan kerja (X2), dan disiplin kerja (X3) sedangkan variabel terikatnya adalah kinerja karyawan (Y).

2. Asumsi/Batasan Penelitian

Penelitian berfokus pada kinerja karyawan sebagai variabel dependen (Y) serta variabel independennya yaitu komunikasi (X1), lingkungan kerja (X2) dan disiplin kerja (X3). Dalam penelitian hanya menggunakan karyawan di PT Boma Bisma Indra (Persero) Kota Pasuruan. Seluruh responden yang menjawab pernyataan dengan sungguh-sungguh sesuai ketentuan dan persyaratan yang sudah dilampirkan.

G. Penegasan Istilah

1. Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu mekanisme hubungan antarmanusia yang dilakukan dengan mengartikan simbol secara lisan dan membacanya melalui ruang dan menyimpan dalam waktu.¹⁵

2. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja merupakan elemen organisasi yang memiliki pengaruh kuat terhadap desain perilaku individu dalam suatu organisasi dan mempengaruhi kinerja organisasi tersebut.¹⁶

3. Disiplin kerja

Disiplin kerja adalah sikap individu atau kelompok yang selalu mematuhi atau ingin mematuhi semua aturan yang diberikan. Disiplin kerja berkaitan dengan motivasi, disiplin latihan, dan sebagainya. Bekerja dalam waktu dan anggaran memiliki efek positif pada produktivitas karyawan.¹⁷

4. Kinerja karyawan

Kinerja karyawan adalah keberhasilan seorang karyawan, tim, atau unit organisasi dalam menerapkan tujuan strategis tertentu dalam perilaku yang diharapkan.¹⁸

¹⁵ Dr. Thomas Tokan Pureklolon, *Komunikasi Politik*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2016) hal. 02

¹⁶ Husein Umar, *Metode Riset Bisnis*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), hal. 275

¹⁷ Rivai Veithzal, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Praktik*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2009), hal. 20

¹⁸ Mulyadi, *Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen*, (Jakarta: Salemba Empat, 2017), hal. 337

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika dalam penulisan skripsi disajikan dalam tiga bagian utama yang terdiri dari lima bab, dalam setiap bab terdapat sub-sub bab sebagai rinciannya. Adapun sistematika pembahasan sebagai berikut : Bagian awal terdiri dari : halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar gambar, daftar lampiran, transliterasi dan abstrak. Bagian utama (inti) terdiri dari :

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisi tentang gambaran umum untuk memberikan wawasan tentang arah penelitian yang dilakukan oleh penulis. Dengan membaca pendahuluan ini, pembaca dapat mengetahui (a) latar belakang masalah, (b) identifikasi masalah, (c) rumusan masalah, (d) tujuan penelitian, (e) manfaat penelitian, (f) ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, (g) penegasan istilah, (h) sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memaparkan berbagai hal mengenai (a) teori mengenai sub bab variabel harga (b) teori mengenai sub bab variabel promosi (c) teori mengenai sub bab variabel rating (d) teori mengenai sub bab variabel keputusan pelanggan (e) kajian penelitian terdahulu, (f) kerangka konseptual, (g) hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini pada dasarnya mengungkapkan sejumlah cara yang memuat uraian tentang (a) berisi pendekatan dan jenis penelitian (b) populasi, sampel dan sampling penelitian, (c) sumber data, variabel dan skala pengukuran, (d) teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, serta (e) analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

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

BAB V PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Bagian ini menjelaskan tentang hasil dari penelitian dan pembahasan kesimpulan dari hasil temuan penelitian tersebut.

BAB VI PENUTUP

Pada bab bagian akhir dalam skripsi ini akan memuat tentang kesimpulan, saran-saran dari peneliti yang diajukan kepada pihak yang berkepentingan. Bagian akhir terdiri dari daftar rujukan, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian skripsi dan daftar riwayat hidup.