

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Konteks Penelitian**

Kabupaten Tulungagung terletak di titik persimpangan lalu lintas dari berbagai wilayah khususnya berada dijalur selatan Provinsi Jawa Timur yang mempunyai banyak potensi destinasi pariwisata yang sangat mempeosona. Tulungagung menyimpan potensi wisata dimana dijumpai banyak daerah wisata yang menarik untuk dikunjungi. Dengan kekayaan wisata yang berlimpah Tulungagung selayaknya menjadii kota yang menjadi prioritas dikunjungi wisatawan untuk menikmati berbagai spot wisata menarik. Sektor pariwisata di Tulungagung diyakini dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan bagi penduduk sekitar tempat wisata, yang dalam jangka panjang akan meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Ketika sektor pariwisata di Tulungagung mengalami kenaikan maa berdampak baik bagi generasi masyarakat saat ini hingga di masa yang akan datang.

Salah satu wisata edukasi di Tulungagung adalah Dinasti Kampung susu yang terletak di Desa Sidem, Kecamatan Gondang, Kabupaten Tulungagung atau sekitar 15 kilometer arah barat dari pusat kota Tulungagung. Untuk bisa menuju ke lokasi Dinasti Kampung Susu bisa menggunakan kendaraan roda dua maupun roda empat. Disnati Kampung Susu merupakan usaha agrowisata dengan

menekankan pada wisata edukasi peternakan dan produk olahan berbasis susu sapi. Selain itu wisata edukasi Kampung Susu ini juga berfungsi sebagai sarana mengenalkan dunia ternak perah kepada pengunjung dan wisata ini paling cocok bersama anak, karena di wisata ini anak-anak tidak hanya berwisata atau bermain melainkan juga sembari belajar mengenal hal-hal baru menarik dan bermanfaat.

Untuk memasuki wisata edukasi Dinasti Kampung Susu biaya yang dikeluarkan hanya Rp 5000,00/orang bagi pengunjung yang hanya melihat dan menikmati suasana yang ada di Dinasti Kampung Susu. Sedangkan bagi pengunjung yang ingin mendapatkan fasilitas pemahaman edukasi mengenai peternakan wisata edukasi dapat membayar mulai Rp 25.000 sampai Rp 30.000/orang dan mendapatkan susu sapi satu botol yang berukuran 250ml.

Pengunjung tidak hanya orang dewasa saja, karna pengunjung wisata Dinasti Kampung Susu dari berbagai lembaga sekolah utamanya PAUD, TK SD, SMP, SMA, bahkan mahasiswa, serta sekelompok masyarakat yang berasal dari Tulungagung maupu luar Tulungagung. Akses jalan menuju Dinasti Kampung Susu sangat mudah meski harus menyusuri jalan yang berkelok-kelok, namun banyak terpasang rambu-rambu petunjuk jalan hingga sampai di lokasi. Dinasti Kampung Susu memiliki banyak wahana seperti taman kelinci, area outbond anak, spot selfi, taman bunga, dan baru-baru ini

ada wahana tambahan seperti ada kolam renang, wahana balon, menunggang kuda, dan masih banyak lainnya.

Untuk menarik minat pengunjung datang ke Dinasti Kampung Susu maka untuk industri pariwisata penting menerapkan strategi bauran pemasaran karena dapat menjadi solusi dalam menyampaikan daya tarik wisata kepada pengunjung sehingga memiliki minat untuk berkunjung, tidak hanya sekali dua kali dalam setahun namun minat berkunjung menjadi satu rutinitas pada setiap ada kesempatan berkunjung. Sehingga penerapan bauran pemasaran memerlukan pemikiran yang matang sehingga pengunjung benar-benar tertarik atau memiliki minat kuat untuk terus mengulang moment kunjungan wisata seperti berkunjung ke Dinasti Kampung Susu.

Strategi pemasaran seperti promosi pariwisata perlu dilakukan untuk meningkatkan minat dan jumlah kunjungan wisatawan ke Dinasty Kampung Susu. Seperti yang tertuang dalam peraturan Pemerintah No.50 Tahun 2011 tentang Rencana induk pembangunan kepariwisataan Nasional Tahun 2010 – 2025, pemasaran pariwisata adalah serangkaian proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, menyampaikan produk wisata dan mengelola relasi dengan wisata untuk mengembangkan kepariwisataan dan seluruh pemangku kepentingan.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 50 Tahun 2011 Tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Nasional Tahun 2010 – 2025.

Melakukan strategi pemasaran harus hati-hati dan memperhatikan pelanggan karena jika pelanggan merasa puas , maka pelanggan hendak akan kembali mengunjungi wisata tersebut. Jadi strategi pemasaran pada dasarnya adalah rencana pemasaran yang menyeluruh dan terpadu dan menyatu terhadap bidang pemasaran, oleh karena itu setiap strategi pemasaran diperlukan karena strategi pemasaran sangat berpengaruh pada pendapatan usaha.

Adanya potensi wisata yang dimiliki Dinasty Kampung Susu maka akan membuat Dinasty Kampung Susu memiliki daya saing tinggi dalam menarik minat pengunjung. Untuk itu pentingnya strategi bauran pemasaran yang tepat agar mampu menarik minat beli konsumen dalam hal ini wisata untuk berkunjung.

Wisata edukasi atau edutorism adalah salah satu program dimana pengunjung ke lokasi wisata dengan bertujuan utama untuk memperoleh pengalaman pembelajaran secara langsung di obyek wisata tersebut.<sup>3</sup> Berdasarkan pengertian tersebut wisata edukasi adalah suatu obyek wisata yang menerapkan pendidikan non-formal akan suatu pengetahuan kepada pengunjung. Program wisata edukasi bertujuan untuk memadukan konsep pendidikan dengan hiburan, sehingga pengunjung merasa nyaman dan senang ketika berkunjung ke tempat tersebut.

---

<sup>3</sup> Rodger, 1998. Leisure, learning and Travel, 69 (4): hal 28.

Mengikuti perkembangan teknologi guna mengimbangi perkembangan zaman yang terus maju. Dinasty Kampung Susu melakukan promosi dengan memanfaatkan berbagai media sosial. Mengingat sekarang ini sudah memasuki era zaman 4.0 dimana revolusi industri 4.0 ini bertranfortasi dari keseluruhan aspek produksi di industri melalui penggabungan teknologi digital dan internet yang tentunya akan mempermudah Dinasty Kampung Susu melakukan promosi objek wisata Dinasty Kampung Susu.

Untuk dapat meningkatkan pendapat dan kepuasan konsumen maka dibutuhkan penyusunan strategi pengelolaan yang potensial dan pengelolaan juga telah mengupayakan dengan berbagai langkah kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan penjualan dan kualitas produk dan bagaimana cara mengelola usaha yang baik dan dapat berjalan sesuai tujuan. Pengelolaan atau yang sering disebut manajemen pada umumnya sering dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas dalam organisasi berupa perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, pengarahan, dan pengawasan. Istilah manajemen berasal dari kata kerja to manage yang berarti menangani atau mengatur. Dari pengertian pengelolaan diatas, dapat disimpulkan bahwa pengertian pengelolaan yaitu bukan hanya melaksanakan suatu kegiatan, yang meliputi fungsi-fungsi manajemen, seperti perencanaan, pelaksanaa, dan pengawasan untuk mencapai secara efektif dan efisien. Upaya melaksanakan perencanaan,

pengorganisasian, pergerakan staff dan pengendalian merupakan langkah-langkah yang secara langsung dan tidak langsung berhubungan dengan manusia. perencanaan merupakan langkah yang dirumuskan oleh manusia.<sup>4</sup>

Kepuasan dipengaruhi oleh tingkat harapan atas kualitas jasa. Kepuasan konsumen sebagai hasil dari perbandingan antara harapan produk atau jasa dan kenyataannya yang diterima seseorang maka memunculkan dua kemungkinan. Kemungkinan yang pertama adalah apabila penjualan memberikan informasi yang berlebihan terhadap konsumen. Maka konsumen akan memiliki pengharapan yang terlalu tinggi. Sehingga berakibat ketidakpuasan jika penjualan tidak dapat memenuhi informasinya. Kemungkinan kedua adalah bila penjual tidak dapat memenuhi informasi kepada konsumen, maka konsumen akan tertarik pada produk atau pelayanan tersebut, sehingga transaksi tidak terjadi.

Salah satu usaha untuk menaikkan jumlah wisatawan yaitu diperlukannya adanya penataan serta penambahan jumlah fasilitas objek wisata maupun jumlah pelayanannya, dalam hal ini dengan meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana penunjang pariwisata seperti parkir yang luas, jasa pangan, jaringan air bersih, jaringan listrik, persampahan, gazebo, kamar mandi (toilet), mushola.

---

<sup>4</sup> Taufiqur Rachman, Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Pengembangan Usaha untuk Meningkatkan Pendapatan, (Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB Vol.2 No. 01, 2013)

Peningkatan sarana dan prasarana pariwisata pada kawasan wisata Dinasti Kampung Susu dimaksudkan sebagai usaha untuk meningkatkannya kawasan yang representatif dengan mengangkat potensi yang ada dikawasan tersebut seperti pemandangan alam seperti bukit-bukit disekitarnya serta kesejukan alam hingga menikmati panorama matahari tenggelam, sehingga dapat meningkatkan kualitas objek wisata maupun kualitas lingkungan sekitar kawasan objek wisata.

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

- a. Bagaimana manajemen pengelolaan wisata edukasi Dinasti Kampung Susu dalam meningkatkan kepuasan pengunjung?
- b. Bagaimana strategi pengelolaan sarana dan prasarana dalam meningkat kepuasan pengunjung ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan manajemen pengelolaan wisata edukasi Dinasti Kampung Susu dalam meningkatkan kepuasan pengunjung.

2. Untuk mendeskripsikan pengelolaan sarana dan ptasarana dalam meningkat kepuasan pengunjung.

#### **D. Manfaat penelitian**

Penelitian ini memiliki berbagai jenis manfaat diantaranya ialah :

1. Manfaat Teorotis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu manajemen bisnis secara umum. Dalam khususnya adalah manajemen pemasaran, yang sangat berkaitan erat dengan promosi dalam meningkatkan profit.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi akademik

Dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan ilmu terkait dengan strategi dan prospek pemasaran susu sapi perah dan juga menjadi referensi akademik sebagai acuan civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Tulungagung.

- b. Bagi UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, penulis mengharapkan dengan adanya penelitian ini dapat menambah pebendaharaan perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung dan menyumbangkan Temuan yang mungkin berguna bagi pembaca.

c. Bagi pengelola

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu membawa masyarakat lebih berperan aktif dalam pelaksanaannya guna dapat ikut serta dalam beternak sapi perah.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

### **E. Identifikasi masalah**

Permasalahan dalam penelitian dapat diidentifikasi masalahnya yaitu:

1. Terbatasnya ide dalam melakukan promosi
2. Pemikiran adanya untung dan rugi saat membuat promo dengan diskon-diskon untuk pelanggan.
3. Biaya saat promosi tidak bisa menutup pengeluaran saat masa promosi berlangsung.

Dari beberapa identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka peneliti ingin meneliti mengenai seberapa jauh “ Manajemen pengelolaan wisata dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Dinasty Kampung Susu”.

### **F. Penegasan istilah**

1. Konseptual

- a. Manajemen

Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen adalah suatu kegiatan, pelaksanaannya adalah “*managing*”, sedangkan pelaksanaannya disebut manager atau pengelola. Manajemen mempunyai tujuan tertentu dan tidak dapat diraba. Ia berusaha untuk mencapai hasil-hasil tertentu, yang biasanya diungkapkan dengan istilah-istilah “*objective*” atau hal-hal yang nyata usahausaha kelompok itu memberi sumbangannya kepada pencapaia-pencapaian khusus itu. Mungkin manajemen dapat digambarkan sebagai tidak nyata, karena ia tidak dapat dilihat, tetapi hanya terbukti oleh hasil-hasil yang ditimbulkannya “*output*” atau hasil kerja yang memadai, kepuasan manusiawi dan hasil hasil produksi serta jasa yang lebih baik.<sup>5</sup>

Ada beberapa pendekatan utama dalam manajemen, antara lain:

#### 1. Proses Pendekatan Operasional

Manajemen dianalisa dari sudut pandang apa yang diperbuat seorang manajer untuk memenuhi persyaratan sebagai seorang manajer. Kegiatan-kegiatan itu atau fungsi-fungsi dasar kedalam mana para manajer terlibat, membentuk suatu proses

---

<sup>5</sup> Terry dan rue, teori Manajemen,...hal 5

yang dinamakan proses manajemen. Pendekatan proses itu memusatkan

perhatiannya pada fungsi-fungsi dasar manajemen. Proses pendekatan itu banyak digunakan, karena ia sangat menolong dalam mengembangkan pemikiran manajemen dan membantu menentukan bentuk manajemen dalam ketentuanketentuan yang mudah dipahami.

## 2. Pendekatan Sistem Sosial

Para pendukung pendekatan ini manajemen sebagai suatu sistem sosial, atau dengan perkataan lain, sebagai suatu sistem interelasi budaya. Ia berorientasi secara sosiologis, berurusan dengan berbagai kelompok sosial dan hubunganhubungan budayanya serta berusaha menyatukan kelompok-kelompok ini ke dalam suatu sistem sosial. Suatu organisasi dianggap sebagai sebuah organisme sosial, takluk kepada segala pertentangan dan interaksi para anggotanya. Pendekatan ini memperhitungkan kelahiran, manfaat dan fungsi suatu “organisasi informal”, yang dianggap tumbuh menjadi sesuatu, terutama sekali sebagai akibat kekuatan-kekuatan sosial. Ia juga memperhitungkan pertimbanganpertimbangan etika, pengaruh masyarakat, serikat-serikat kerja dan pemerintah. Hasil bersih dari pendekatan sistem sosial adalah terbatasnya kekuatan paham sosiologis ke dalam penelitian dan teori manajemen.

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsifungsi manajemen itu tadi. Jadi, manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan. Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Manajemen yang baik dan efektif memerlukan penguasaan atas orang-orang yang akan dikelola. ditingkat individual, orang akan mulai mengatur hidupnya begitu ia bisa mandiri. Di tingkat sosial, subjek manajemen adalah organisasi yang merupakan: *“grouping of people working in a prescribed or structured fashion towards predetermined ends, management involves the conscious integration of organizational activity to achieve chosen ends”*.

Berdasarkan beberapa definisi para ahli, peneliti menyimpulkan bahwa manajemen adalah serangkaian proses, mulai dari tahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan sehingga sampai pada tahap pengendalian yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau perusahaan untuk mengelola sumber daya yang dimiliki sehingga organisasi atau perusahaan tersebut mendapatkan target, sasaran ataupun tujuan

yang telah ditetapkan didalam organisasi atau perusahaan tersebut.

**b. Wisata Edukasi**

Wisata edukasi adalah istilah yang menggabungkan dua kata yaitu wisata dan edukasi. Menurut WTO (*World Tourism Organization*) yaitu aktivitas seseorang yang melakukan perjalanan atau tinggal selama beberapa saat ditempat tinggal yang bukan tempat tinggalnya, sedangkan Edukasi adalah kata serapan dari bahasa inggris *education*. Kamus besar bahasa inggris mengartikan *education* berarti pendidikan, secara etimologis edukasi berasal dari kata latin yaitu *educare* yang berarti memunculkan, membawa dan melahirkan. Edukasi secara luas dapat diartikan sebagai tindakan atau pengalaman yang memiliki pengaruh informatif pada pikiran, karakter dan kemampuan dalam individu.

**c. Sarana dan prasarana**

Fasilitas didalam usaha pelayanan jasa merupakan bagian yang sangat penting dan menjadikan salah satu faktor utama yang harus diperhatikan dan dilengkapi dalam usaha jasa, terutama yang berhubungan dengan yang dirasakan langsung oleh pelanggan, hal ini bertujuan demi kenyamanan keamanan pelanggan saat berkunjung. Dengan dilengkapi fasilitas sarana dan prasarana, maka pentingnya bagi perusahaan untuk melakukan pemeliharaan

terhadap fasilitas yang terdapat disuatu perusahaan tersebut. Pemeliharaan dilakukan bertujuan untuk mengoptimalkan usia pakai peralatan, menjamin kesiapan operasional peralatan untuk mendukung kelancaran pekerjaan sehingga diperoleh hasil yang optimal, menjadi ketersediaan peralatan yang yang diperlukan melalui pengecekan secara rutin, teratur dan untuk menjamin keselamatan saat menggunakan salah satu sarana dan prasarana yang disediakan.

d. **Kepuasan Pengunjung**

Kepuasan pengunjung adalah tujuan utama setiap perusahaan, karena kepuasan tersebut salah satu faktor penunjang berjalannya atau majunya suatu perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan.

Dalam konteks kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pengunjung, consensus telah dicapai bahwa harapan pelanggan (*customer expectation*) memainkan peran penting sebagai standar perbandingan dalam mengevaluasi kualitas maupun kepuasan. Menurut Olson dan Dover, ekspektasi pelanggan merupakan keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk, yang dijadikan standar atau acuan dalam menilai kinerja produk bersangkutan.

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin yang terdiri dari dua unsur kata, yaitu satis yang artinya cukup baik atau memadai dan facio yang memiliki arti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Konsep kepuasan konsumen sendiri bersifat abstrak. Pencapaian kepuasan dapat merupakan suatu proses yang sederhana maupun kompleks dan rumit. Peranan suatu individu dalam suatu organisasi atau perusahaan dalam pemberian service kepada konsumen akan sangat penting dan berpengaruh terhadap kepuasan yang terbentuk.

Pelanggan yang merasa sangat puas akan menjadi pelanggan yang tetap dalam waktu yang panjang dan mereka tidak begitu peka terhadap harga, bukan hanya itu mereka akan menyampaikan rasa puas mereka terhadap perusahaan itu kepada orang lain, bayangkan saja kalau sebuah perusahaan memberikan pelayanan yang buruk kepada pelanggan, maka bisa dipastikan bahwa pelanggan tersebut akan mencari perusahaan lain dan menjadi pelanggan perusahaan lain (pesaing) yang memberikan kepuasan pada pelanggan tersebut, hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian. Suatu pelayanan dinilai dapat memuaskan pelanggan apabila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, apalagi dengan

banyaknya produk saingan, akan menyebabkan setiap perusahaan harus selalu meningkatkan pelayanannya.

Kata kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa Latin yaitu “satis” yang berarti cukup baik atau memadai, dan “facio” yang berarti melakukan atau membuat. Jika keduanya diartikan secara sederhana akan berarti “upaya pemenuhan sesuatu” atau „membuat sesuatu memadai“.<sup>6</sup>

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut Westbrook&Reilly dalam Tjiptono, kepuasan pengunjung adalah respon emosional terhadap pengalaman-pengalaman berkaitan dengan produk atau jasa. Respons emosional dipicu oleh proses evaluasi kognitif yang membandingkan persepsi (atau keyakinan) terhadap objek, tindakan atau kondisi tertentu dengan nilai-nilai.<sup>7</sup>

Kepuasan pengunjung adalah dampak dari harapan pengunjung terhadap suatu produk/jasa sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh dari produk yang dibeli.<sup>8</sup> Berdasarkan definisi kepuasan yang telah dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan/respon senang atau kecewa terhadap

---

<sup>6</sup> Fandi Tjiptono, 2006, Pemasaran Jasa, BayumediaPublising, Mallang, hal. 349

<sup>7</sup> Philip Kotler, 1997, Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi Kontrol, jilid satu, Jakarta, Prenhallindo, hal. 36

<sup>8</sup> Fandi Tjiptono, 2006, Pemasaran Jasa, BayumediaPublising:Mallang. Hal. 349

suatu produk/jasa setelah membandingkan persepsi terhadap kinerja dan harapan pengunjung.

## **G. Sistematika penulisan**

Sistematika penulisan skripsi bertujuan untuk memudahkan penulis dalam menyusun bagian-bagian dari skripsi. Sistematika penulisan skripsi dengan menggunakan metode kualitatif terdiri dari 3 bagian yaitu:

### **1. Bagian awal**

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

### **2. Bagian inti**

#### **a. BAB I Pendahuluan**

Pada bab ini menjelaskan tentang konteks penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika penulisan.

#### **b. BAB II Kajian teori**

Pada bab ini membahas tentang penjabaran teori yang digunakan dalam penelitian, dimana pada penelitian teori yang digunakan adalah seperti masyarakat, pariwisata, perubahan sosial ekonomi. Sub bab selanjutnya penelitian terdahulu, dan kerangka berfikir.

c. BAB III Metode penelitian

Bab ini berisikan tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap-tahap penelitian.

d. BAB IV Hasil penelitian

Bab ini berisi hasil penelitian yang telah dilakukan. Bagian ini meliputi objek lokasi penelitian, paparan data, dan hasil temuan penelitian.

e. BAB V pembahasan

Bab ini berisi pembahasan mengenai hasil penelitian, berisikan tentang analisis dengan melakukan konfirmasi dan sintesis antara temuan peneliti dengan teori penelitian yang ada.

f. BAB VI Penutup

Pada bab ini merupakan bagian menuju akhir dari sebuah penelitian. Bagian ini berisi mengenai kesimpulan dan saran. Pada bagian ini peneliti menuangkan keseluruhan dari isi penelitian dengan cara menyimpulkan. Kemudian juga memberikan saran-saran bagi pihak-pihak yang terkait dengan penelitian.

### 3. Bagian akhir

Pada bagian akhir ini terdiri dari daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian tulisan dan daftar riwayat hidup.