

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era sekarang ini dunia bisnis dalam bidang kuliner mengalami perkembangan yang sangat pesat. Seiring berkembangnya usaha pada bidang kuliner maka berdampak pada banyaknya usaha yang bermunculan dan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang sejenis, sehingga menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Untuk itu, sebagai pelaku usaha di tiap kategori bisnis dituntut untuk memiliki kepekaan terhadap setiap perubahan yang terjadi dan menempatkan orientasi kepada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.¹ Perusahaan harus mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan para pelanggan supaya dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dibuktikan dengan meningkatnya jumlah pelanggan dan penjualan yang ada disuatu perusahaan yang disebabkan oleh perasaan puas yang dirasakan pelanggan setelah mengkonsumsi barang atau jasa yang diberikan pihak perusahaan. Pelanggan yang merasa puas akan semakin sering membeli produk, membeli dalam jumlah yang lebih banyak dan cenderung untuk mencoba produk lain yang ditawarkan perusahaan, sehingga hal tersebut akan

¹ Kotler, P. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

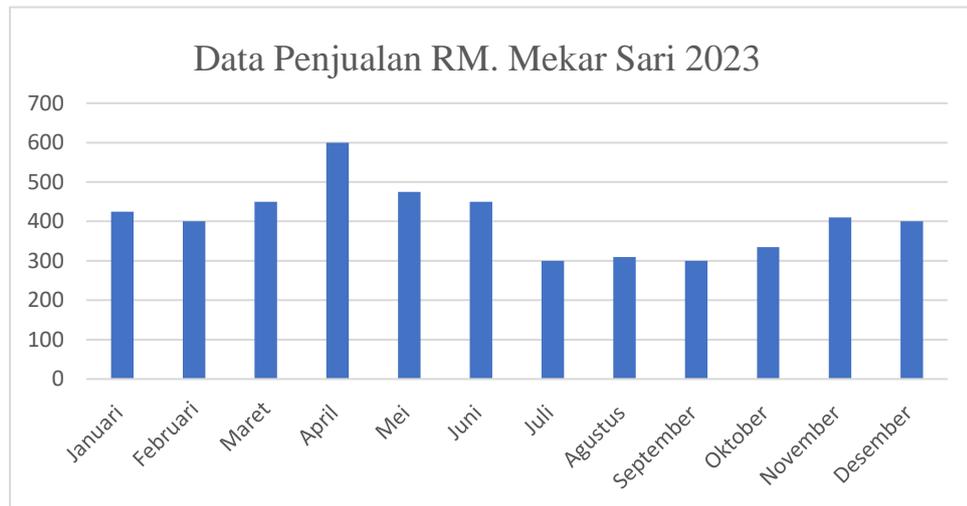
berdampak pada meningkatnya profit perusahaan dalam jumlah yang lebih besar.²

Seperti halnya di Kabupaten Trenggalek seiring berkembangnya jaman secara perlahan meningkat pula para pelaku usaha contohnya banyaknya cafe atau rumah makan, di Kabupaten Trenggalek usaha yang sampai saat ini tetap dapat bertahan di era persaingan usaha-usaha *modern* seperti restoran cepat saji maupun cafe-cafe sebagai tempat nongkrong anak muda. Usaha yang tetap bertahan dan memiliki banyak peminat dari berbagai kalangan mulai dari anak muda hingga orang tua, yakni usaha rumah makan (RM) khususnya lalapan, usaha makanan yang identik dengan sajian berbagai lauk dengan sambal dan tentunya memiliki cita rasa yang khas mampu menarik hampir semua kalangan. Hal ini dikarenakan hampir semua orang suka sambal yang disajikan dengan berbagai macam lauk pauk. Maka dari itu banyak sekali orang yang mengutarakan istilah “orang Indonesia tidak bisa makan kalau tidak ada sambal” pepatah ini banyak diutarakan oleh *food vlogger* maupun kalangan orang biasa.³

² Handayani, & Yulianthini. “Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan di Minimarket Cahaya Biru Singaraja”. *Jurnal Manajemen* , 8(1), 177-185. (2022) Retrieved from <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/BISMA-JM/article/view/35371/21683>

³ Puput, T., & Andhika, S. C. (2018, April 8). *Alasan Orang Indonesia Tidak Bisa Hidup Tanpa Sambal*. Retrieved Januari 2, 2024 from *cnnindonesia*: <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20180407091903-262-289014/alasan-orang-indonesia-tak-bisa-hidup-tanpa-sambal>

Rumah makan (RM) merupakan salah satu usaha dalam bidang kuliner yang menawarkan berbagai makanan dan minuman. Salah satu rumah makan yang terdapat di Kabupaten Trenggalek ialah RM. Mekar Sari. RM. Mekar Sari terletak di Jl. Panglima Sudirman No.19, Sawahan, Sumbergedong, Kec. Trenggalek, Kabupaten Trenggalek. Hidangan-hidangan mereka dikenal karena rasa yang autentik dan memadukan bumbu-bumbu tradisional dengan kreativitas kuliner yang menawan. Setiap gigitan membawa cita rasa Jawa Timur yang khas. RM. Mekar Sari buka setiap hari mulai pukul 07.00 hingga pukul 22.00 WIB. Sehingga memberikan kemudahan bagi para pengunjung yang ingin menjelajahi warisan kuliner yang autentik dan lezat. Tempat ini bukan hanya tempat makan tetapi juga merupakan tempat berkumpulnya keluarga, teman-teman, dan pencinta makanan yang mencari pengalaman kuliner istimewa. Suasana yang nyaman dan pelayanan yang ramah membuat RM. Mekar Sari dapat dikenal sebagai ikon kuliner di Kabupaten Trenggalek. Dari kualitas makanan hingga kontribusinya pada komunitas lokal, rumah makan ini memiliki peran penting dalam menyajikan kelezatan dan kehangatan budaya makan Jawa Timur. RM. Mekar Sari memang memiliki banyak pesaing, namun penjualannya terus mengalami peningkatan dan relative stabil tidak mengalami penurunan yang signifikan. Data penjualan RM. Mekar Sari dapat dilihat melalui grafik dibawah ini:

Gambar 1.1**Grafik Penjualan RM. Mekar Sari**

Sumber : Data olah peneliti, 2024

Berdasarkan grafik diatas menunjukkan bahwa jumlah penjualan pada RM. Mekar Sari pada periode bulan Januari-Desember 2023 mengalami perubahan setiap bulannya. Seperti halnya pada bulan Januari, Februari, dan Maret jumlah penjualan pada RM. Mekar Sari sebanyak 425-450 porsi per harinya. Sedangkan pada bulan April jumlah penjualan mengalami kenaikan sebanyak 600 porsi, hal ini disebabkan karena pada bulan April merupakan bulan Ramadhan sehingga pengunjung yang datang lebih banyak dari hari-hari biasa. Pada bulan Mei-Desember jumlah penjualan mengalami penurunan dari 475 porsi menjadi 400 porsi, penurunan ini diakibatkan karena bertepatan dengan libur sekolah dan pengaruh cuaca serta sepi pesanan.

Strategi yang digunakan pada RM. Mekar Sari adalah strategi kualitas pelayanan, harga dan cita rasa untuk tetap mempertahankan penjualan yang stabil. Berdasarkan survei pendahulu dapat diketahui bahwa RM. Mekar Sari mengalami peningkatan jumlah penjualan yang baik yang dimiliki RM. Mekar Sari karena menerapkan pelayanan yang baik, harga yang terjangkau, dan cita rasa yang sesuai dengan lidah pelanggan. Kondisi ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, harga dan cita rasa.⁴

Semakin baik kualitas pelayanan mengakibatkan semakin tingginya tingkat kepuasan pelanggan dan mendukung harga jasa yang tinggi.⁵ Kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.⁶ RM. Mekar Sari memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan cepat tanggap sehingga pelanggan merasa puas dan senang saat berkunjung di RM. Mekar Sari. Selain kualitas pelayanan faktor lain yang mendukung kepuasan pelanggan yaitu harga. Menurut Kotler dan Armstrong harga adalah jumlah uang yang harus dibayar pelanggan untuk sebuah barang atau jasa serta jumlah nilai yang ditukarkan

⁴ Arbiantoro, dkk, "Analisa Pengaruh Cita Rasa, Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Bakso Gibrass Jl. Kutisari Selatan No.45 Surabaya)". *Jurnal Dinamika Administrasi Bisnis*, 4(1), 1-9. (2018), <http://repository.untag-sby.ac.id/195/>

⁵ Keshavarz, Y. D. "Service quality evaluation and the mediating role of perceived value and customer satisfaction in customer loyalty". *International Journal of Tourism*, 4(2), 220-244. (2018), doi:<https://doi.org/10.1108/IJTC-09-2017-0044>

⁶ Carranza, "The influence of quality on satisfaction and customer loyalty with an importance-performance map analysis: Exploring the mediating role of trust". *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 9(3), 380-396. (2018). <https://doi.org/10.1108/JHTT-09-2017-0104>

pelanggan untuk memperoleh manfaat dari suatu produk atau pelayanan/jasa.⁷ Harga yang ditawarkan pada RM. Mekar Sari cukup terjangkau dibandingkan dengan rumah makan lainnya dengan menu yang sama, selain harga yang terjangkau porsi yang didapat juga banyak sehingga harga dan porsi yang disajikan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Begitupun dengan cita rasa, dalam bisnis kuliner cita rasa sebuah makanan sangat berperan penting dalam sebuah bisnis kuliner. Cita rasa yang berkualitas tinggi akan menimbulkan perasaan puas dan senang sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan pelanggan.⁸ RM. Mekar Sari tetap mempertahankan cita rasa makanan dan minuman yang ditawarkan sehingga pelanggan tetap merasakan keautentikan cita rasa dari makanan dan minuman di RM. Mekar Sari.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat diketahui bahwa faktor kualitas pelayanan, harga dan cita rasa berpengaruh penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu, alasan peneliti melakukan penelitian pada RM. Mekar Sari yaitu untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Cita Rasa terhadap Kepuasan Pelanggan di RM. Mekar Sari.

⁷ Kotler, P. (2016). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

⁸ Restu, N. M., & dkk. "Pengaruh Cita Rasa, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian di Kedai Kopi Sharing Karanganyar". *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, 22(3), 281-291, <https://ejurnal.unisri.ac.id/index.php/Ekonomi/article/download/8423/4941>

Dengan tercapainya keinginan dan kebutuhan pelanggan maka perusahaan dapat mencapai target, tujuan yang diharapkan dan dapat bersaing dengan usaha rumah makan lainnya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan, harga dan cita rasa merupakan peran yang penting dalam kepuasan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas dapat mempengaruhi keberhasilan dalam memberikan kepuasan pelanggan. Selain kualitas pelayanan faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu harga. Pelanggan akan merasa puas jika harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas yang diberikan maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sehingga menarik minat beli para pelanggannya. Begitupun dengan cita rasa, perusahaan yang tetap mempertahankan keautentikan rasa dari produknya maka pelanggan akan tetap datang bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Dengan hal tersebut penulis melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN CITA RASA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RUMAH MAKAN MEKAR SARI DI KABUPATEN TRENGGALEK”** sehingga dapat mengetahui apakah kualitas pelayanan, harga dan cita rasa yang diberikan oleh RM. Mekar Sari yang ada di Kabupaten Trenggalek mempengaruhi terhadap kepuasan pelanggan dari rumah makan tersebut.

B. Identifikasi masalah

Permasalahan yang akan diteliti merupakan permasalahan yang membahas tentang kualitas pelayanan, harga dan cita rasa terhadap kepuasan pelanggan pada usaha rumah makan, maka penulis memfokuskan pada kualitas pelayanan, harga dan cita rasa yang diberikan serta ditawarkan oleh usaha rumah makan ini. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya maka identifikasi masalah yang dibahas mengenai bagaimana kualitas pelayanan, harga dan cita rasa dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga menciptakan minat beli ulang pelanggan terhadap usaha rumah makan tersebut

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti dapat mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan pada RM. Mekar Sari dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan?
2. Apakah harga pada RM. Mekar Sari dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan?
3. Apakah cita rasa pada RM. Mekar Sari dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan?
4. Apakah kualitas pelayanan, harga dan cita rasa pada RM. Mekar Sari dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada RM. Mekar Sari.
2. Untuk mengetahui harga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada RM. Mekar Sari.
3. Untuk mengetahui cita rasa dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada RM Mekar Sari.
4. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, harga dan cita rasa dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada RM Mekar Sari.

E. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, diharapkan hasil dari penelitian ini nantinya dapat memberikan manfaat dan kegunaan, baik secara teoritis maupun praktis. Berikut manfaat penelitian yang dilakukan yaitu:

1. Secara teoritis
 - a. Bagi penulis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan tentang kepuasan pelanggan yang mungkin bermanfaat bagi penulis dikemudian jika memasuki dunia bisnis, serta memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan dibidang mata kuliah perilaku konsumen dan manajemen bisnis.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sumber informasi yang bermanfaat sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dengan topik yang sama.

2. Secara praktis

a. Bagi RM. Mekar Sari

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan masukan dan bahan evaluasi untuk RM. Mekar Sari tentang bagaimana kualitas pelayanan, harga dan cita rasa dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga berguna untuk mempertahankan pelanggan.

b. Bagi pelaku usaha sejenis

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau pembandingan untuk pelaku usaha sejenis yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini memerlukan ruang lingkup untuk membatasi ruang yang akan diteliti berdasarkan ruang lingkup yang ada. Ruang lingkup digunakan agar penelitian terarah dan efektif. Ruang lingkup penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan, harga dan cita rasa terhadap kepuasan konsumen pada RM Mekar Sari.

2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini ditentukan oleh faktor – faktor yang berkaitan dengan kepuasan konsumen dengan berfokus pada variable (X) dan variable terikat (Y). Dimana variabel bebas pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X1), harga (X2), cita rasa (X3), sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan (Y).

G. Penegasan Istilah

a. Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah untuk memberikan dan memperjelas makna atau arti istilah – istilah yang di teliti secara konseptual atau sesuai dengan kamus bahasa agar tidak salah manafsirkan permasalahan yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini akan di jelaskan beberapa istilah yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang di teliti antara lain:

1. Kepuasan Pelanggan (Y)

Menurut Tjiptono kepuasan pelanggan adalah situasi yang ditunjukkan oleh pelanggan saat mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi dengan baik.⁹ Pelanggan akan merasa puas jika kualitas pelayanan, harga dan cita rasa yang diberikan dan ditawarkan sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan maka dari itu

⁹ Fandy Tjiptono, Manajemen Jasa Edisi Kedua. (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), h. 243

perusahaan yang berhasil memberikan kualitas pelayanan, harga serta cita rasa yang sesuai keinginan pelanggan akan menciptakan rasa puas kepada pelanggan sehingga minat beli ulang pelanggan mengalami peningkatan.

2. Kualitas Pelayanan (X_1)

Menurut Daryanto Ismanto memberikan kesempurnaan pelayanan dapat dilakukan dengan pelayanan prima. Pelayanan prima adalah pelayanan yang secara maksimal yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, dengan adanya pelayanan prima akan berdampak pada unit usaha atau perusahaan, dampak yang diberikan yakni pelanggan akan merasa puas dan menciptakan sifat loyal terhadap perusahaan atau unit yang memberinya pelayanan secara maksimal. Pelayanan prima bertitik tolak pada usaha-usaha yang dilakukan perusahaan untuk melayani pembeli dengan sebaik-baiknya.¹⁰ Perusahaan atau unit bisnis yang memberikan pelayanan secara prima maka kualitas pelayanannya sudah tidak dapat diragukan lagi, kualitas pelayanan yang prima akan menciptakan kepuasan pelanggan terhadap bisnis atau usaha. Bagi pelanggan atau konsumen kualitas pelayanan.

¹⁰ Daryanto. Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta:Gava Media, 2014).
Hlm 1

3. Harga (X_2)

Menurut Ali Hasan harga adalah segala bentuk biaya moneter yang dikorbankan oleh konsumen untuk memperoleh, memiliki, memanfaatkan sejumlah kombinasi dari barang serta pelayanan dari suatu produk/ jasa.¹¹ Harga juga merupakan patokan konsumen terhadap keputusan pembelian terhadap produk atau jasa yang mereka inginkan, pengusaha atau pelaku usaha haru pandai dalam mengatur harga dari produk atau jasa yang mereka tawarkan, pertimbangan ini dengan tujuan agar harga yang dipatok sesuai dengan keinginan konsumen dan tidak menjadi faktor yang merugikan bagi pengusaha atau pelaku usaha.

4. Cita Rasa (X_3)

Menurut Imantoro cita rasa adalah suatu cara pemilihan makanan yang harus dibedakan dari rasa (*taste*) makanan tersebut.¹² Cita rasa memiliki peran yang penting bagi konsumen guna untuk memenuhi kebutuhan akan makanan dan yang pasti lebih mentumakan cita rasa dari makanan atau hidangan dari rumah makan tersebut, dengan hal tersebut makan banyak dari para pelaku usaha atau pengusaha yang bersaing untuk menciptakan cita rasa yang khas dari setiap olahan

¹¹ Khairina, Pengaruh Harga, Lokasi Dan Bukti Fisik Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Memilih Jasa Hotel Harun Square di Kota Lhokseumawe”. *Jurnal Visioner dan Strategi*, 5(2). 9-16 (2016). <https://journal.unimal.ac.id/visi/article/download/216/169>

¹² Wincott dkk, “Pengaruh Promosi, Cita Rasa, dan Persepsi Harga terhadap Keputusan Pembelian Produk Milkmo”. *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis* , 5(3), 233-241.(2022), <https://doi.org/10.37715/jp.v5i3.1774>

makanan atau hidangan dari setiap rumah makan yang mereka miliki agar terkenal oleh masyarakat yang luas.¹³ Cita rasa merupakan bentuk komponen makanan yang memiliki wujud, bau, rasa, tekstur, dan suhu pada makanan itu sendiri. Rasa merupakan hasil dari kerja indera pengecap pada tubuh manusia yakni terletak pada bagian tubuh seperti lidah, pipi, kerongkongan, dan atap mulut yang merupakan bagian sensitive terhadap rangsangan rasa dari sebuah makanan.

b. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi yang dirumuskan oleh peneliti tentang istilah-istilah yang ada pada masalah peneliti dengan maksud untuk menyamakan persepsi antara peneliti dengan orang-orang yang terkait dengan penelitian.¹⁴ Definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

¹³ Kirana Dita, Skripsi “Pengaruh Cita Rasa, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada konsumen Rumah Makan “Kedai Sambel Bandel” di Magetan”, Universitas Muhammadiyah Ponorogo. (2018)

¹⁴ Wina Sanjaya, Penelitian Pendidikan, (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2013), hal.287

Tabel 1.1
Definisi Operasional¹⁵

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Kepuasan Pelanggan (Y)	Penilaian pelanggan terhadap produk dan pelayanan yang diberikan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perasaan puas (dalam arti puas akan produk dan pelayanannya). 2. Selalu membeli produk. 3. Akan merekomendasikan kepada orang lain. 4. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk. 	<i>Likert</i>
Kualitas Pelayanan (X ₁)	RM. Mekar Sari tetap mempertahankan kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepercayaan dan keuntungan yang lebih besar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan (<i>Reliability</i>) 2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) 4. Empati (<i>Empathy</i>) 5. Berwujud (<i>Tangibles</i>) 	<i>Likert</i>
Harga (X ₂)	Harga yang ditawarkan pada RM. Mekar Sari cukup terjangkau sehingga pelanggan merasa puas dan senang.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keterjangkauan harga 2. Kesesuaian harga dengan kualitas produk 3. Daya saing harga 4. Kesesuaian harga dengan manfaat produk 	<i>Likert</i>
Cita Rasa (X ₃)	RM. Mekar Sari tetap mempertahankan keautentikan cita rasa dari setiap makanannya sehingga pelanggan tetap merasa puas.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampakan 2. Bau 3. Rasa 4. Suhu 	<i>Likert</i>

¹⁵ Hasil olah data peneliti 2023

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Penelitian menyajikan 6 bab yang terdapat dalam sistematika penulisan skripsi dan setiap masing-masing bab terdapat sub bab:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan konseptual, definisi operasional, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini terdiri dari teori-teori yang mendukung sesuai pembahasan dari variabel pertama sampai variabel seterusnya, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang pendekatan dan jenis-jenis penelitian, populasi sampling dan sampel penelitian, sumber data, variabel dan skala pengukurannya, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, dan analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang deskripsi data penelitian pada RM. Mekar Sari di Kabupaten Trenggalek dan pengujian hipotesisnya. Adapun hasil data yang digunakan diperoleh dari kuisisioner yang disebar peneliti kepada responden.

BAB V PEMBAHASAN

Pada bab ini memaparkan pembahasan hasil dari penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Cita Rasa terhadap Kepuasan Pelanggan pada Rumah Makan Mekar Sari di Kabupaten Trenggalek.

BAB VI PENUTUP

Bab ini terdiri dari kesimpulan pembahasan pada hasil penelitian dan berisi saran untuk melakukan studi lanjutan serta pemanfaatan hasil yang telah diteliti.