

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Lampung merupakan salah satu provinsi yang memiliki potensi wisata yang terus meningkat. Hal ini tentu berpengaruh terhadap kebutuhan akan tempat menginap yang nyaman. Seiring meningkatnya kebutuhan penginapan tersebut, wisatawan memiliki berbagai kriteria pilihan untuk menentukan pilihan menginap dengan berbagai pilihan kualitas layanan yang disediakan. Dengan semakin banyaknya pengusaha dibidang perhotelan di Bandar Lampung, maka tingkat persaingan juga akan terjadi.

Dampak dari banyaknya hotel yang berdiri adalah meningkatnya persaingan untuk merebut pangsa pasar, dalam hal ini adalah masyarakat umum yang menggunakan jasa penginapan. Menghadapi kondisi ini, hal utama yang harus diprioritaskan oleh manajemen hotel adalah kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen ditentukan oleh kualitas yang dikehendaki konsumen, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap hotel, yang saat ini dijadikan sebagai tolak ukur keunggulan daya saing dalam bisnis perhotelan

Menurut Kotler dan Keller dalam Donni Juni Priansah (2017: p.196), menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi bahkan melebihi harapan konsumen amat puas (senang). Menurut Howard dan Sheth dalam Fandy Tjiptono (2014: p.353) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembelian berkenaan dengan kesepadanan atau ketidak sepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan.

Dalam industri perhotelan, pihak manajemen harus benar-benar mengetahui dan memahami mengenai kebutuhan akan kepuasan menginap. Layanan yang diberikan oleh pihak hotel tidak hanya mencakup tentang pelayanan melainkan ditunjang juga dengan fasilitas yang baik. Sehingga pengunjung merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pihak hotel.

Perkembangan bisnis hotel khususnya di kota Bandar Lampung terus mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Menurut Badan Pusat Statistika kota Bandar Lampung tahun 2017 yang dilansir melalui websitenya menyebutkan tingkat pertumbuhan hotel tahun 2014 – 2017 mencapai 29,7%. Berikut trendline mengenai tingkat pertumbuhan hotel di kota bandar lampung tahun 2014-2017.

Gambar 1.

Grafik Pertumbuhan Hotel di Kota Bandar Lampung Tahun 2014-2017



Tingkat pertumbuhan hotel di kota Bandar Lampung akibat dari terus meningkatnya perbaikan infrastruktur dan akses yang dilakukan tingkat kota maupun provinsi dilakukan untuk meningkatkan citra Lampung sebagai pendukung destinasi bahari dan pantai baik di mata wisatawan domestik dan asing. Selain itu stakeholder memberikan kebijakan untuk membuka investasi di Kota Bandar Lampung guna kemajuan pembangunan. Termasuk

di dalamnya adalah kemudahan yang diberikan pada pelaku bisnis restoran dan perhotelan. Tingginya kunjungan wisata dan kemudahan perizinan ini menyebabkan bisnis perhotelan berkembang dengan pesat khususnya di Kota Bandar Lampung.

Hotel Anugerah Express Lampung merupakan satu hotel yang mengusung konsep hotel syariah dengan nuansa taman asri. Hotel yang berada di jalan Ahmad Yani No. 1 Tanjung Karang Pusat Kota Bandar Lampung menjadikan hotel dengan lokasi yang sangat strategis. Selain itu terdapat fasilitas- fasilitas pendukung lain yang dapat memudahkan para tamu hotel yang diharapkan juga akan membentuk suatu kepuasan tersendiri bagi tamu hotel saat berakomodasi di Hotel Anugerah Express Lampung. Fasilitas- fasilitas yang dimiliki oleh Hotel Anugerah Express Lampung antara lain lift, kamar tidur kelas dua, televisi kabel, westafel, closet duduk, shower, wifi 24 jam, pendingin ruangan, dan sarapan pagi gratis.

Salah satu keunggulan Hotel Anugerah Express Lampung juga terletak pada beberapa tipe ruangan yang dimiliki yang juga dikhususkan pada pasar sasaran yang ada. Beberapa jenis tipe ruangan dan fasilitas yang dimiliki oleh Hotel Anugerah Express Lampung dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1.1
Daftar Tarif Hotel Anugerah Express Lampung

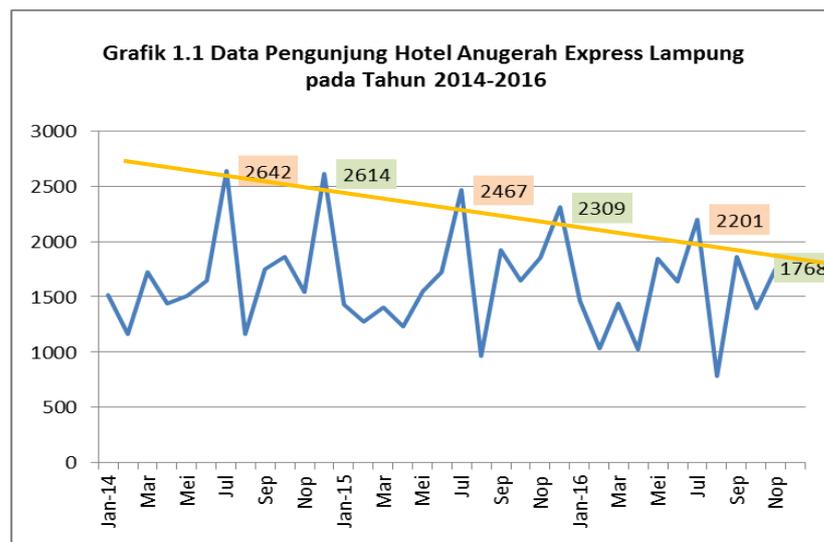
No	Type Room	Tarif
1	Room Rate Standard Publish Rate	Rp. 670.000
2	Room Rate Standard Special Rate	Rp. 402.000
3	Room Superior dengan tipe Publish Rate	Rp. 720.000
4	Special Rate Harga	Rp. 432.800
5	Deluxe Harga	Rp. 750.000
6	Special Rate Harga	Rp. 450.000

Sumber: Hotel Anugrah Express Bandar Lampung, 2017

Berdasarkan data yang diperoleh dari Hotel Anugerah Express Lampung terdapat jumlah pengunjung yang menginap pada tahun 2014-2016 yaitu sebanyak 14.001 pengunjung. Grafik Jumlah pengunjung Hotel Anugerah Express Lampung dapat dilihat pada gambar 1.2 berikut ini :

Gambar 1.2

Data Pengunjung Hotel Anugerah Express Lampung pada Tahun 2014-2016



Sumber: Hotel Anugerah Express Lampung, 2017

Gambar 1.2 diatas menunjukkan grafik pengunjung dari tahun 2014-2016. Dari grafik di atas diketahui jumlah pengunjung mengalami kondisi fluktuatif dimana pada bulan Juli tahun 2014 terjadi peningkatan tertinggi dalam kurun waktu 3 tahun terakhir dengan pengunjung sebanyak 2.642 orang, namun pada bulan Juli tahun 2016 mengalami penurunan yang sangat tajam yaitu 722 orang atau turun sebesar 72,6. Namun jika dilihat berdasarkan *trendline* diatas menunjukkan adanya kecenderungan menurun pada tingkat kunjungan Hotel Anugerah Express Lampung.

Sebagaimana usahanya untuk meningkatkan nilai perusahaan dan mampu terus bertahan dalam persaingan bisnis saat ini yang semakin ketat. Salah satu upaya yang dilakukan oleh pihak manajemen Hotel Anugerah Express Lampung adalah dengan memberikan pelayanan prima (*service excellent*) dengan menyediakan fasilitas-fasilitas yang lengkap kepada konsumennya

seperti yang telah dijelaskan diatas, serta menerapkan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen pada saat berkunjung menggunakan jasa pelayanan penginapan yang disediakan pihak manajemen Hotel Anugerah Express Lampung. Hal tersebut bertujuan agar dapat meningkatkan rasa kepuasan konsumen, sehingga memungkinkan konsumen kembali pengunjung atau menggunakan jasa pelayanan dilain waktu dan menjadi agen *word of mouth* sebagai cara soft marketing penginapan Hotel Anugerah Express Lampung.

Dengan adanya pelayanan prima yang dilakukan perusahaan dapat membuat konsumen merasa puas dan percaya atas apa yang diberikan oleh perusahaan pada saat konsumen berkunjung. Namun pada implementasi pelayanan prima (*service excellent*) tersebut terjadi kurang menciptakan rasa puas bagi pengunjung yang datang, karena masih banyaknya terjadi komplain oleh konsumen jasa pelayanan di Hotel Anugerah Express Lampung. Ada beberapa yang menyebabkan komplain dari konsumen yang berkunjung, antara lain seperti fasilitas-fasilitas yang kurang memadai, dan lambatnya dalam penanganan keluhan dari konsumen, dan kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang sesuai dengan kebutuhan, keinginan, dan tidak ada rasa kepuasan konsumen, sehingga menimbulkan komplain dan kritikan dari konsumen yang pernah berkunjung dan menggunakan jasa pelayanan yang ada pada Hotel Anugerah Express Lampung. Selain itu, terdapat pula pelayanan yang kurang prima yang diberikan pada konsumen di setiap masing-masing kamar (room) dengan melihat harga dan kepentingan konsumen disaat berkunjung.

Pada Hotel Anugerah Express Lampung terdapat disintegrasi antara seluruh indikator *service excellence* yang seharusnya dilakukan secara menyeluruh dan saling bersinergi. Penulis menemukan bahwa *service excellence* yang diberikan hanya terfokus pada pengetahuan, sikap dan penampilan. Dari segi tanggung jawab, Hotel Anugerah Express Lampung kurang kooperatif dalam menangani masalah yang terjadi, komplain dari pengunjung kerap kali hanya dianggap angin lalu tanpa melakukan tindakan dalam upaya

menarik konsumen untuk mendapatkan pelanggan kembali agar berkunjung serta menggunakan jasa pelayanan penginapan Hotel Anugerah Express Lampung.

Menurut Philip Kotler (2009,p.152) mengemukakan *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan konsep pelayanan prima Barata dalam Wulandari (2015) Konsep pelayanan prima (*service excellence*) terdiri dari 6 unsur pokok, yaitu, Kemampuan (*ability*), Sikap (*attitude*), Penampilan (*appearance*), Perhatian (*attention*), Tindakan (*action*), dan Tanggung jawab (*accountability*). Pelayanan prima yang telah diberikan kepada para konsumen dan calon konsumen akan memberikan dampak kepuasan konsumen yang berkesinambungan.

Pelayanan prima bertajuk komunikasi atau *Service Excellent* merupakan penerapan komunikasi dalam menunjang perbuatan atau tindakan kepada konsumen apa yang mereka harapkan pada saat mereka membutuhkan, dengan cara yang mereka inginkan. Untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan diwujudkan apabila seseorang memiliki kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik terkoordinasi. Kemampuan inilah yang sebenarnya membedakan antara konsep pelayanan biasa dan pelayanan prima karena tumpuan keberhasilan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan seseorang atau organisasi untuk memberikan pelayanan secara optimal.

Dalam upaya melaksanakan penelitian ini peneliti melakukan observasi dari pra-survey awal yang dilakukan peneliti dengan melakukan beberapa langkah, seperti melakukan wawancara kepada pihak pimpinan Hotel Anugerah Express Lampung, peneliti memperoleh informasi dan terjadinya permasalahan yang dialami saat ini. Untuk mengetahui faktor-faktor yang membuat konsumen tidak merasakan puas saat berkunjung, dalam hal ini peneliti melakukan langkah penyebaran kuesioner kepada konsumen dengan

beberapa pernyataan-pernyataan untuk mengetahui pengalaman konsumen saat berkunjung dan menggunakan jasa pelayanan dari Hotel Anugerah Express Lampung. Berikut adalah hasil dari survey dengan melakukan penyebaran kuesioner awal kepada 30 konsumen tentang variabel pelayanan prima yang dilakukan oleh Hotel Anugerah Express Lampung, seperti terlihat pada tabel 1.3 dibawah ini.

Tabel 1.2
Hasil Dari Survey Kepada 30 Pengunjung Tentang
Variabel Pelayanan Prima pada Hotel Anugerah Express Lampung

No.	Butir Pernyataan – Pernyataan	Jawaban Responden		
		Sangat Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju
1.	Jasa pelayanan yang ditawarkan oleh Hotel Anugerah Express Lampung mampu memenuhi kebutuhan dan diinginkan saya.	7	10	13
2.	Pegawai <i>Account Representative</i> pada Hotel Anugerah Express Lampung selalu memberikan informasi dan penjelasan dengan baik.	4	15	11
3.	Pegawai Hotel Anugerah Express Lampung selalu memperlakukan pengunjung dengan sopan.	9	17	4
4.	Saya puas dengan pelayanan yang dilakukan pegawai Hotel Anugerah Express Lampung.	6	14	10
5.	Hotel Anugerah Express Lampung memberikan perhatian khusus terhadap kritik dan saran yang saya berikan.	10	13	7
6.	Hotel Anugerah Express Lampung selalu memperhatikan rasa kenyamanan baik yang berkaitan dengan fasilitas fisik dan lingkungan.	8	16	6
7.	Hotel Anugerah Express Lampung mampu merespon keluhan saya dengan cepat dan tepat.	12	5	13
8.	Hotel Anugerah Express Lampung menyediakan fasilitas penunjang kepada konsumen berupa teknologi informasi	11	14	5
9.	Hotel Anugerah Express Lampung bertanggung jawab apa bila pelayanan yang dilakukan tidak sesuai dengan keinginan konsumen.	9	17	4
10.	Hotel Anugerah Express Lampung memiliki pegawai <i>Security</i> yang bertanggung jawab keamanan mengawasi lingkungan dengan baik.	3	10	17
11.	Pegawai Hotel Anugerah Express Lampung sangat ramah dan sopan dalam melakukan pelayanan kepada saya.	10	12	8
12.	Pegawai mempunyai sikap, etika dan tutur kata dalam memberikan pelayanan kepada saya.	15	13	2

Sumber: Diolah Peneliti Tahun 2018

Berdasarkan dari tabel 1.2 diatas hasil dari pelaksanaan survey yang peneliti lakukan peneliti kepada 30 kosumen Hotel Anugerah Express Lampung yang telah diminta pendapat dan telah menjawab pernyataan-pernyataan pada

kuesioner yang berkaitan tentang variabel pelayanan prima (*service excellence*) yang diberikan oleh pihak Hotel Anugerah Express Lampung, sesuai dengan kondisi dan pengalaman yang dirasakan oleh kosumen. Dari hasil pra-survey diatas bahwa terdapat beberapa fenomena-fenomena yang dialami oleh konsumen, hal ini dilihat dari jawaban konsumen terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan peneliti, mengindikasikan bahwa kosumen masih merasakan ketidak puasan yang dialami terhadap pelayanan yang diberikan oleh Hotel Anugerah Express Lampung, salah satu dikarenakan pihak hotel tidak terlalu membentuk hubungan baik dengan konsumen, dan dalam melakukan pelayanan prima yang dilakukan oleh para pegawai hotel tersebut tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Pelayanan prima yang dilakukan para pegawai yang ditetapkan perusahaan harus lebih diperhatikan dengan baik, sehingga akan membuat kosumen merasa puas saat berkunjung menggunakan jasa pelayanan penginapan Hotel Anugerah Express Lampung. Selain dari pelayanan prima yang diberikan pihak manajemen Hotel Anugerah Express Lampung, peneliti juga melakukan penyebaran kuesioner awal kepada 30 kosumen tentang variabel kepuasan kosumen pada Hotel Anugerah Express Lampung, seperti terlihat pada tabel 1.3 dibawah ini.

Tabel 1.3
Hasil Dari Survey Kepada 30 Pengunjung Tentang
Variabel Kepuasan Kosumen Hotel Anugerah Express Lampung

No.	Butir Pernyataan – Pernyataan	Jawaban Responden		
		Sangat Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju
1.	Pelayanan yang diberikan Hotel Anugerah Express Lampung mampu memuaskan saya.	8	13	9
2.	Ketika pelayanan tidak sesuai dengan harapan, maka saya akan mengadu dan memberikan keritikan kepada pihak Hotel Anugerah Express Lampung.	6	14	10
3.	Harga yang ditawarkan Hotel Anugerah Express Lampung sesuai harapan saya dengan pelayanan yang memuaskan.	9	6	15
4.	Pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sikap para pegawai Hotel Anugerah Express Lampung memberikan rasa puas kepada saya.	1	15	14
5.	Hotel Anugerah Express Lampung memberikan pelayanan yang baik sehingga saya merasa puas	7	10	13
6.	Hotel Anugerah Express Lampung melakukan pelayanan	10	12	8

No.	Butir Pernyataan – Pernyataan	Jawaban Responden		
		Sangat Setuju	Cukup Setuju	Tidak Setuju
	dengan tanggap dan akurat.			
7.	Hotel Anugerah Express Lampung memberikan kemudahan berkomunikasi disaat saya membutuhkan pelayanan yang ditawarkan.	9	4	17
8.	Saya merasa puas dengan fasilitas-fasilitas fisik yang diberikan oleh Hotel Anugerah Express Lampung, mampu memenuhi kebutuhan saya.	-	22	8

Sumber: Diolah Peneliti Tahun 2018

Berdasarkan dari tabel 1.3 diatas hasil dari pelaksanaan survey yang peneliti lakukan peneliti kepada 30 kosumen Hotel Anugerah Express Lampung yang telah diminta pendapat dan telah menjawab pernyataan-pernyataan pada kuesioner yang berkaitan tentang variabel kepuasan konsumen saat berkunjung menggunakan jasa pelayanan penginapan Hotel Anugerah Express Lampung, yang sesuai dengan kondisi dan pengalaman yang dirasakan oleh kosumen selama ini.

Dari hasil survey yang peneliti lakukan tentang kepuasan konsumen yang berkunjung memberikan tanggapan yang berbeda-beda tentang pelayanan yang disediakan dan diberikan oleh pihak Hotel Anugerah Express Lampung, hal ini yang menjadi permasalahan yang terjadi akibat penurunan rasa ketidak puasn konsumen terhadap jasa pelayanan yang didapatkan pada saat berkunjung, dikarenakan pihak pimpinan Hotel Anugerah Express Lampung tidak terlalu memahami kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen pada saat berkunjung sehingga berdampak pada kurangnya rasa ketidak puasn konsumen terhadap Hotel Anugerah Express Lampung tersebut.

Jadi dapat diartikan bahwa pihak Hotel Anugerah Express Lampung, kurang mampu dalam menciptakan dan memberikan pelayanan prima (*service excellence*) kepada kosumen yang berkunjung untuk menggunakan jasa pelayanan penginapan yang diberikan, hal ini terlihat dari masih banyak nya keluhan/komplain dari kosumen terhadap fasilitas-fasilitas yang disediakan, hal ini yang menimbulkan dampak pada tingkat kepercayaan dan kepuasan kosumen yang cenderung menurun dan bahkan beralih ke

penyediaan jasa pelayanan sejenis. Apabila jasa yang didapat konsumen lebih kecil dari apa yang diharapkan konsumen maka konsumen akan menjadi tidak puas, tidak tertarik dan kecewa kepada penyedia jasa yang bersangkutan. Menurut Philip Kotler (2009: p.49), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang disebabkan oleh kinerja atau hasil suatu produk yang dirasakan, dibandingkan dengan harapannya.

Menurut Kotler dan Keller (2009: p.164) yaitu konsumen yang sangat puas biasanya akan tetap setia untuk waktu yang lebih lama, membeli kembali ketika perusahaan memperkenalkan produk baru atau memperbaharui produk yang lama, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain dan tidak terlalu sensitif terhadap harga.

Kepuasan konsumen merupakan konsep multi dimensi menyeluruh tentang keinginan dan harapan dari kebutuhan konsumen, sehubungan dengan penelitian ini sesuai dengan situasi keadaan dan kondisi saat ini yang dialami Hotel Anugerah Express Lampung, mampukah pihak pimpinan melaksanakan tanggung jawab pekerjaannya dalam perusahaan untuk menciptakan dan menerapkan jasa pelayanan yang prima (*service excellence*) yang efektif dan efisien, serta mampu mempengaruhi rasa kepuasan konsumen pada Hotel Anugerah Express Lampung, untuk mendorong hasil dalam pencapaian tujuan perusahaan secara optimal. Berdasarkan penjelasan pada latar belakang yang telah diuraikan oleh peneliti diatas, maka dalam melaksanakan penelitian ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Anugerah Express Lampung”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil observasi yang telah dijelaskan pada latar belakang masalah diatas, sesuai dengan kondisi saat ini yang dialami dan dirasakan oleh konsumen pada Hotel Anugerah Express Lampung, maka penulis melakukan perumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu. Analisis

tingkat Pelayanan Prima (*Service Excellence*) terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Anugerah Express Lampung.?

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah penelitian diatas maka peneliti ruang lingkup dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.3.1 Ruang Lingkup Subjek Penelitian

Ruang lingkup subjek dalam penelitian ini adalah pada Hotel Anugerah Express Bandar Lampung.

1.3.2 Ruang Lingkup Objek Penelitian

Ruang lingkup objek penelitian ini adalah manajemen pemasaran tentang faktor variabel Pelayanan Prima (*service excellence*) dan Kepuasan Konsumen.

1.3.3 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu penelitian yang diambil yaitu manajemen pemasaran yang meliputi teori-teori tentang Kepuasan Konsumen dan Pelayanan Prima (*service excellence*).

1.3.4 Ruang Lingkup Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Hotel Anugerah Express Lampung, yang beralamat di Jalan Ahmad Yani No. 1, Palapa, Tj. Karang Pusat, Kota Bandar Lampung?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan peneliti dari dalam penelitian ini adalah. Untuk mengetahui analisis tingkat Pelayanan Prima (*service excellence*) terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Anugerah Express Bandar Lampung.?

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan dalam penelitian ini, maka manfaat yang diharapkan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1.5.1 Bagi Penulis

Untuk dapat membuktikan sendiri teori-teori mengenai Pelayanan Prima (*service excellence*) Kepuasan Konsumen yang penulis pelajari dan didapatkan pada saat masih kuliah.

1.5.2 Bagi Perusahaan

Dapat dipergunakan sebagai bahan masukan perusahaan dalam menetapkan dalam memberikan Pelayanan Prima (*service excellence*) agar memberikan rasa Kepuasan Konsumen saat berkunjung pada Hotel Anugerah Express Lampung.

1.5.3 Bagi Akademik dan Pihak Lain

- a. Bagi pihak akademik dan pihak lain untuk menambah referensi perpustakaan Institut Informatika Ekonomi dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung, khususnya bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen.
- b. Serta sebagai bahan referensi acuan penelitian selanjutnya, khususnya mengenai pelayanan prima (*service excellence*) untuk memnciptakan rasa kepuasan konsumen.

1.6 Sistematika Penulisan

Berdasarkan dalam penulisan dalam penelitian ini, maka sistematika penulisan terdiri atas 5 bab yaitu, sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam penulisan bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan bagian yang berisi tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar acuan teori bagi peneliti. Pada bab ini diuraikan teori-teori menurut para ahli mengenai masing-masing

variabel yaitu, pelayanan prima (*service excellence*) dan kepuasan konsumen, kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan tentang jenis penelitian, sumber data, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, uji persyaratan instrumen dan analisis data, metode analisis data, pengujian hipotesis.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai deskripsi data, hasil uji persyaratan instrumen, hasil uji persyaratan analisis data, hasil pengujian hipotesis serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V : SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta saran yang berhubungan dengan penelitian yang serupa untuk menjadi acuan penelitian di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN - LAMPIRAN