

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1. Profile IndiHome

Indonesia Digital Home (disingkat IndiHome) adalah salah satu produk layanan dari PT. Telekomunikasi Indonesia berupa paket layanan komunikasi dan data seperti telepon rumah (*voice*), internet (*Internet on Fiber atau High Speed Internet*), dan layanan televisi interaktif (USee TV Cable, IP TV). Karena penawaran inilah Telkom memberi label IndiHome sebagai tiga layanan dalam satu paket (3-in-1). Paket IndiHome juga dilengkapi dengan konten seperti layanan portal musik digital dan Home Automation. Sejak diluncurkannya IndiHome, pelanggan yang berlangganan paket internet Speedy satu-per-satu diminta untuk beralih menggunakan IndiHome, karena layanan dagang Speedy akan segera diberhentikan pada tahun 2015 makadari itu IndiHome sebagai produk substitusi untuk layanan penyedia internet yang didukung oleh layanan tambahan lainnya. (IndiHome, 2016)

IndiHome resmi diluncurkan pada tahun 2015 merupakan salah satu program dari proyek utama Telkom, *Indonesia Digital Network 2015*. Dalam penyelenggaraannya, Telkom menggandeng sejumlah pengembang teknologi telekomunikasi untuk membangun rumah berkonsep digital. Pelayanan IndiHome hanya bisa diterapkan pada rumah yang di wilayahnya terdapat tersedia jaringan serat optik dari Telkom (FTTH) dan area yang masih menggunakan kabel tembaga. (IndiHome, 2016)

### 1.1.2. Produk IndiHome

#### 1. IndiHome Fiber

Layanan Internet berkecepatan tinggi menggunakan fiber optik dari Telkom Indonesia yang memiliki keunggulan lebih cepat, lebih stabil, lebih handal, lebih canggih.

#### 2. UseeTV

Layanan televisi dan personalized berteknologi IP (Internet Protocol) dan dilengkapi fitur-fitur unggulan *TV On Demand, Video On Demand, Pause & Rewind, Video Recorder*.

#### 3. Telepon Rumah

Layanan komunikasi telepon dengan keunggulan biaya yang lebih murah dengan kualitas suara yang jernih. 5 Paket Telepon Rumah IndiHome menawarkan gratis telfon 1000 menit lokal atau Interlokal.

#### 4. IndiHome View

IndiHome View merupakan layanan inovatif untuk menikmati *Live Camera* dimana pengguna dapat melakukan *live acces dan recorded video* dengan proses instalasi yang sangat mudah menggunakan *Plug & Play IP-Cam* melalui Gadget (Android maupun IOS).

#### 5. Melon

Layanan Internet Security dari Telkom untuk pelanggan Speedy dengan aplikasi *Trend Micro* sebagai platform. Komputer anda akan terlindung dari serangan *virus, malware, Spyware, spam, phising* dan konten yang tidak layak dari internet sehingga data dan sistem aplikasi terbebas dai gangguan tersebut.(IndiHome, 2016)

### 1.1.3. Keunggulan IndiHome

Secara teknologi IndiHome sudah menggunakan teknologi fiber optik, sehingga mempunyai keunggulan dari layanan *triple play* IndiHome antara lain :

#### 1. *Internet on Fiber* atau *High Speed Internet*

Layanan Internet berkecepatan tinggi menggunakan fiber optik yang memiliki keunggulan:

##### a. Lebih cepat

Fiber optik mampu mentransfer data (*bandwidth*) data hingga ratusan Mbps (jauh lebih cepat dibandingkan kabel *coax* atau *copper*).

##### b. Lebih stabil

Kecepatan fiber optik jauh lebih stabil dibandingkan *coax* atau *copper* pada saat dilakukan sharing (akses internet secara bersamaan).

##### c. Lebih handal

Fiber optik lebih tahan dalam kondisi cuaca apapun seperti serangan petir dan gangguan elektromagnet dibandingkan kabel *coax* atau *copper*. Sehingga komputer menjadi lebih aman.

##### d. Lebih canggih

Fiber optik merupakan teknologi penghantaran data tercanggih dan terbaru yang digunakan dalam layanan *fixed broadband*.

#### 2. UseeTV

Layanan Televisi dalam IndiHome adalah televisi interaktif dan *personalized* berteknologi *internet protocol* yang dilengkapi fitur-fitur unggulan seperti *TV On Demand, Video On Demand, Pause & Rewind, dan Video Recorder*

#### 3. Layanan komunikasi telepon dengan keunggulan biaya yang lebih murah dan kualitas suara yang jernih. Paket Telepon Rumah IndiHome menawarkan GRATIS menelpon 1000 menit lokal atau Interlokal. (IndiHome, 2016)

## 1.2. Latar Belakang Penelitian

Kebutuhan akan teknologi informasi dan komunikasi menjadi pola konsumsi yang vital bagi masyarakat. Adanya teknologi informasi dapat membantu masyarakat dalam memenuhi kebutuhan informasi. Seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat membutuhkan akses informasi yang mudah, cepat dan handal. Salah satu dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini adalah internet. Di Indonesia, jumlah perkembangan pengguna internet meningkat signifikan. Data statistik dari internetworldstats menunjukkan adanya lonjakan pengguna internet dari tahun 2000 yang hanya 2.000.000 *user* menjadi 88.000.000 *user* pada tahun 2016 dengan tingkat penetrasi sebesar 34,1% pertahun. (internetworldstats, 2016)

ASIA INTERNET USE, POPULATION DATA AND FACEBOOK STATISTICS - JUNE 2016						
ASIA	Population (2016 Est.)	Internet Users, (Year 2000)	Internet Users 30-Jun-2016	Penetration (% Population)	Users % Asia	Facebook 30-Jun-2016
<a href="#">Afganistan</a>	33,332,025	1,000	4,005,414	12.0 %	0.2 %	2,600,000
<a href="#">Armenia</a>	3,051,250	30,000	2,126,716	69.7 %	0.1 %	960,000
<a href="#">Azerbaijan</a>	9,889,345	12,000	6,027,647	61.0 %	0.3 %	1,800,000
<a href="#">Bangladesh</a>	162,855,651	100,000	63,290,000	38.9 %	3.5 %	21,000,000
<a href="#">Bhutan</a>	750,125	500	289,177	38.6 %	0.0 %	250,000
<a href="#">Brunei Darussalam</a>	436,620	30,000	310,205	71.0 %	0.0 %	310,000
<a href="#">Cambodia</a>	15,957,223	6,000	4,100,000	25.7 %	0.2 %	4,100,000
<a href="#">China *</a>	1,378,561,591	22,500,000	721,434,547	52.3 %	40.0 %	1,800,000
<a href="#">Georgia</a>	4,928,052	20,000	2,411,370	48.9 %	0.1 %	2,000,000
<a href="#">Hong Kong *</a>	7,167,403	2,283,000	5,751,357	80.2 %	0.3 %	5,100,000
<a href="#">India</a>	1,266,883,598	5,000,000	462,124,989	36.5 %	25.7 %	157,000,000
<a href="#">Indonesia</a>	258,316,051	2,000,000	88,000,000	34.1 %	4.9 %	88,000,000
<a href="#">Japan</a>	126,464,583	47,080,000	115,111,595	91.0 %	6.4 %	26,000,000

Gambar 1.1 Asia Internet Use

Sumber : (internetworldstats, 2016)

Peran perkembangan internet dalam era globalisasi menjadikan bisnis telekomunikasi mendapatkan perhatian dari pemerintah, *Indonesia Digital Network* adalah gerakan yang dibuat oleh pemerintah yang bekerjasama dengan *internet*

*service provider* dengan tujuan untuk meningkatkan tingkat penggunaan internet di Indonesia. Hal tersebut menjadi potensi untuk menaikkan tingkat pendapatan di bisnis telekomunikasi khususnya bagi para *internet service provider* dan memperkuat bisnis mereka.

*Internet Service Provider* selain menyediakan layanan internet, juga menyediakan jaringan telekomunikasi yang mampu menyalurkan suara, gambar dan data. Dalam menyediakan layanan-layanan tersebut, *internet service provider* membutuhkan infrastruktur jaringan pita frekuensi yang sangat besar. Jaringan tersebut disebut dengan jaringan pita lebar (*broadband network*). Jaringan telekomunikasi pita lebar dibagi menjadi dua jenis yaitu jaringan pita lebar tetap (*Fixed broadband network*) dan jaringan pita lebar bergerak (*Mobile broadband network*). Jaringan pita lebar tetap (*Fixed broadband network*) menggunakan fiber optik, dan jaringan pita lebar bergerak (*Mobile broadband network/Mobile BB*) menggunakan teknologi radio. Kualitas dan kuantitas *fixed broadband* lebih baik dibandingkan dengan *mobile broadband* karena frekuensi radio yang masih terbatas sementara fiber optik mempunyai frekuensi yang sangat lebar. (IndiHome, 2016)

Menteri Komunikasi dan Informatika, Rudiantara mengatakan pemerintah akan mendorong pengembangan infrastruktur "*fixed broadband network*" atau jaringan internet pita lebar berbasis serat optik untuk mewujudkan program masyarakat digital atau *Indonesia Digital Network (IDN)*. *Fixed broadband network* ini akan berbasis kabel serat optik yang dapat digunakan untuk menyediakan internet yang lebih cepat dan dapat sekaligus digunakan untuk penyediaan layanan yang lebih beragam (Royke, 2016). Untuk merespon program pemerintah tersebut berbagai inovasi dilakukan oleh para *internet service provider* seperti menyediakan layanan yang beragam (*multi service*) dengan memanfaatkan *fixed broadband network* yaitu suara, data dan gambar. Sejak tahun 2015 pemerintah telah bekerjasama dengan PT. Telekomunikasi Indonesia dalam

mewujudkan program *Indonesia Digital Network* (IDN) tersebut (Tarigan, 2015). Data peningkatan jumlah penggunaan internet dan adanya pengembangan infrastruktur *fixed broadband network* menjadi peluang bisnis yang ditangkap oleh PT. Telekomunikasi Indonesia sebagai salah satu *internet service provider* untuk mengembangkan jaringan *fixed broadband network* dengan menyediakan layanan yang beragam (*multi services*) atau bagi para pengguna IndiHome disebut layanan *Triple Play*.

PT. Telekomunikasi Indonesia pada tahun 2015 mengeluarkan produk baru sebagai pengganti dari layanan Telkom *Speedy* yaitu IndiHome *Triple Play*. Peluncuran produk IndiHome *Triple Play*, guna menjawab peluang bisnis untuk memenuhi kebutuhan internet masyarakat dengan memberikan layanan yang beragam atau *multi services*. Pembuatan layanan IndiHome *Triple Play* ini juga dikarenakan mulai beralihnya PT. Telekomunikasi Indonesia yang semula menggunakan kabel tembaga kini menjadi kabel fiber optik. Pengembangan tersebut sekaligus untuk mendukung program pemerintah dalam mengembangkan infrastruktur *fixed broadband network*. IndiHome *Triple Play* menggunakan kabel serat optik untuk menyediakan layanan data, suara dan gambar yang diterapkan pada beberapa fitur IndiHome yaitu Internet Fiber atau *High Speed Internet* (Internet Cepat), *Interactive TV* (UseTV) dan *Phone* (Telepon Rumah).

IndiHome *Triple Play* yang merupakan layanan unggulan yang ditawarkan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia berhasil menarik pelanggan untuk menggunakan layanan ini dengan berbagai keunggulan yang ditawarkan. Namun, sejak diluncurkannya layanan IndiHome *Triple Play*, terdapat permasalahan dalam penyediaan layanan yang harus dihadapi oleh pihak PT. Telekomunikasi Indonesia sebagai penyedia layanan IndiHome *Triple Play*. Masalah yang terjadi adalah kegagalan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan sehingga banyak terjadinya masalah atau komplain, kegagalan

tersebut lebih dikenal dengan istilah *service failure*. Kegagalan jasa (*service failure*) terjadi ketika jasa yang diterima dan dipersepsikan oleh pelanggan tidak sesuai dengan harapan mereka (Zeithamal, 2013). Pelanggan tentunya mengharapkan mendapatkan pelayanan yang baik mengenai produk dan layanan IndiHome *Triple Play*, namun banyak pelanggan yang melakukan komplain baik melalui telepon maupun melalui sosial media. Pada halaman akun Twitter *@TelkomCare* ditemukan pelanggan layanan IndiHome *Triple Play* yang mengeluhkan gangguan layanan yang mereka alami. Data yang diambil dari tanggal 2 Oktober 2016 hingga 9 Oktober 2016 di media sosial Twitter IndiHome *Triple Play* menunjukkan terdapat 152 *mention* yang terkait dengan keluhan yang disampaikan pelanggan. Berdasarkan data tersebut pelanggan paling banyak mengeluhkan mengenai gangguan yang terjadi pada layanan IndiHome *Triple Play*, seperti mati nya layanan IndiHome *Triple Play* dan lambatnya jaringan internet yang tersambung. Menurut penjelasan bapak Yudi selaku pejabat divisi *Problem Order Handling* sejak diluncurkannya layanan IndiHome *Triple Play* pada tahun 2015, masih terdapat 2.133 keluhan yang belum terselesaikan hingga tanggal 10 Januari 2017. Data keluhan yang masuk melalui media akan dicatat dan disimpan pada sebuah aplikasi bernama Rihana dan Nanofero sebagai bahan evaluasi bagi layanan IndiHome *Triple Play*.

Tabel 1.1 Keluhan Layanan IndiHome

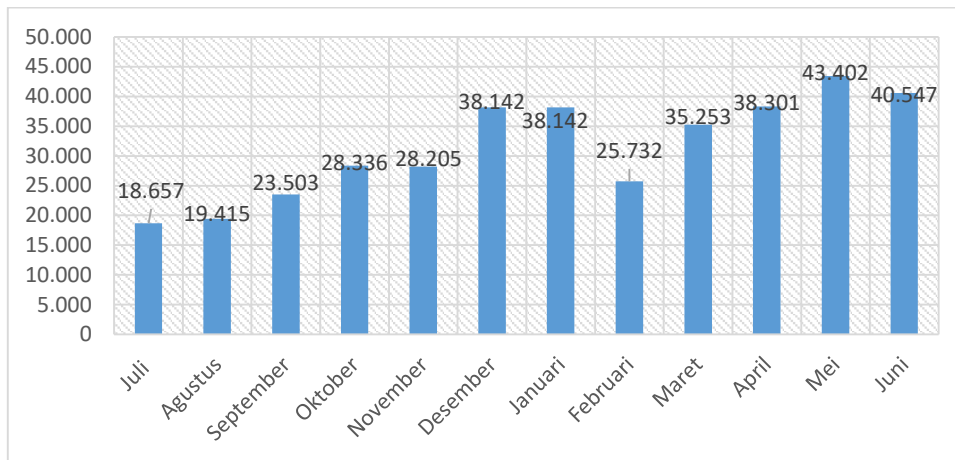
Keluhan	Jumlah
Gangguan Layanan IndiHome	99 Tweet
Teknisi	31 Tweet
Permasalahan Perangkat	22 Tweet

*Sumber: (Twitter PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk@Telkomcare, 2016)*

Dilansir oleh [mediakonsumen.com](http://mediakonsumen.com) layanan IndiHome masih mengecewakan konsumennya karena dipandang masih banyaknya masalah teknis serta lambannya penanganan keluhan konsumen yang ada pada layanan ini (Budiman, 2016). Pelanggan juga merasa keluhan yang diadukan tidak ditanggapi dengan cepat. Pelanggan yang melaporkan masalahnya hanya diminta untuk menunggu perbaikan tanpa adanya kepastian waktu penanganan (Marini, 2016). Menurut Sularsi, Koordinator Bidang Pengaduan dan Hukum Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) yang dilansir pada [techno.okezone.com](http://techno.okezone.com) juga menjelaskan bahwa kasus Telkom IndiHome *Triple Play* perlu diselidiki (Kem, 2016).

Menurut Deputi Marketing PT. Telekomunikasi Indonesia Regional III Jawa Barat, Mohamad Khamdan, yang dilansir oleh [jabartoday](http://jabartoday), “Jumlah pelanggan IndiHome mencapai 175 ribu pelanggan. Sebanyak 65 persennya, merupakan pelanggan asal Bandung” (ADS, 2016). Banyaknya pengguna layanan IndiHome *Triple Play* di kota Bandung tentunya akan memberikan dampak terhadap banyaknya keluhan yang didapatkan oleh layanan IndiHome *Triple Play*. Hal ini dipertegas dengan pernyataan bapak Agus Sulistio selaku Manajer *Assurance* Regional III Jawa Barat, kota Bandung memiliki jumlah keluhan terbanyak untuk wilayah Regional III Jawa Barat. Hal ini menunjukkan bahwa kota Bandung memiliki tingkat penggunaan dan keluhan layanan IndiHome *Triple Play* yang tinggi. Berdasarkan hal tersebut maka penulis memilih kota Bandung untuk melakukan penelitian. Adanya tingkat keluhan yang tinggi dapat menunjukkan bahwa banyak pelanggan yang merasa kurang puas akan kinerja dari layanan ini, hal tersebut memiliki potensi untuk menurunkan tingkat kepuasan pelanggan dari layanan IndiHome *Triple Play* khususnya di kota Bandung. Berikut adalah data keluhan pelanggan IndiHome *Triple Play* kota Bandung periode Juli 2015 hingga Juni 2016 pada Gambar 1.2:





Gambar 1.2 Keluhan Pelanggan IndiHome Juli 2015 - Juni 2016

Sumber : (Customer care Telkom Regional III Jawa Barat, 2016)

Jumlah keluhan yang terjadi pada layanan IndiHome *Triple Play* kota Bandung yang terjadi pada bulan Juli 2015 hingga bulan Juni 2016 menunjukkan adanya peningkatan. Jumlah rata-rata keluhan pada bulan Juli hingga Desember tahun 2015 adalah 26.043 keluhan sedangkan jumlah rata-rata keluhan pada bulan Januari 2016 hingga bulan Juni 2016 mengalami kenaikan menjadi 36.896 keluhan. Berdasarkan data tersebut jumlah keluhan tertinggi berada pada bulan Mei 2016 yang mencapai 43.402 keluhan. Walaupun jumlah keluhan yang tercatat lebih sedikit jika dibandingkan dengan jumlah pengguna layanan IndiHome *Triple Play* kota Bandung, namun perusahaan tetap harus bisa menyelesaikan setiap keluhan atau masalah yang terjadi karena peningkatan jumlah keluhan ini memiliki dampak pada penurunan tingkat kepuasan pelanggan layanan IndiHome *Triple Play* kota Bandung.

Kurangnya kemampuan dalam menangani keluhan atau komplain akibat terjadinya *service failure* yang dilaporkan oleh pengguna layanan IndiHome *Triple Play* tentunya dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan pengguna layanan

IndiHome *Triple Play*. Pelanggan yang merasa tidak puas karena terjadinya *service failure* bisa kembali merasa puas dengan *service recovery* yang diberikan oleh perusahaan (Baghetstan, 2012). Artinya, *service recovery* yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan bagi pelanggan yang telah mengalami *service failure* sehingga penyedia jasa harus memberikan sistem *service recovery* yang optimal. PT. Telekomunikasi Indonesia sebagai penyedia layanan IndiHome *Triple Play* harus bisa memberikan *service recovery* yang baik untuk menangani keluhan ataupun permasalahan yang timbul akibat *service failure* yang dirasakan agar dapat mengembalikan rasa puas pelanggan.

Penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur kepuasan pelanggan, sehingga dapat diketahui secara detail tingkat kepuasan berdasarkan *service recovery* yang diberikan oleh layanan IndiHome *Triple Play* kota Bandung. Menurut (Pohandry, 2013) *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh dengan memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa. Sedangkan *Importance Performance Analysis* (IPA) dapat menguji seberapa penting suatu *item* dalam menentukan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana *customer satisfaction* layanan IndiHome *Triple Play* kota Bandung. Untuk itu penulis melakukan penelitian dengan judul : **“ANALISIS CUSTOMER SATISFACTION LAYANAN INDIHOME TRIPLE PLAY KOTA BANDUNG BERDASARKAN SERVICE RECOVERY MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (SCI) DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)”**

### 1.3. Perumusan Masalah

Penggunaan internet dalam masyarakat sudah menjadi kebiasaan baru yang tidak dapat dihindari. *Internet Service Provider* mulai melakukan inovasi dengan memberikan fitur tambahan bagi layanan internet yang sudah ada. IndiHome *Triple Play* sebagai salah satu pengembangan internet telah memberikan akses internet yang lebih mudah dengan memberikan fitur tambahan seperti TV berbayar dan perangkat telepon. Namun, dalam pengembangannya, masih banyak kekurangan yang dihadapi IndiHome *Triple Play*. Salah satu yang menjadi keluhan pelanggan pengguna produk ini adalah ketidak stabilan jaringan internet sehingga membuat pelanggan kurang merasa puas dengan kinerja produk ini. Beberapa pelanggan merasa lambannya pelayanan yang diberikan oleh PT. Telekomunikasi Indonesia selaku pengembang dari layanan ini harus lebih fokus dalam memberikan pelayanan *service recovery* yang baik untuk menangani pelanggan yang telah mengalami *service failure* dari layanan IndiHome *Triple Play*, sehingga pelanggan yang merasa kecewa atau tidak puas dapat mendapatkan pelayanan yang baik agar tercipta kembali kepuasan pelanggan dari pengguna layanan IndiHome *Triple Play*.

### 1.4. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka yang menjadi pertanyaan penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat *customer satisfaction* layanan IndiHome *Triple Play* kota Bandung berdasarkan *service recovery*?
2. *Item-Item* apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan *customer satisfaction* layanan IndiHome *Triple Play* kota Bandung?
3. *Item-Item* apa saja yang perlu dipertahankan untuk meningkatkan *customer satisfaction* layanan IndiHome *Triple Play* kota Bandung?

### 1.5. Tujuan Penelitian

Pada suatu penelitian tentunya terdapat tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah yang diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat *customer satisfaction* layanan IndiHome *Triple Play* kota Bandung berdasarkan *service recovery*
2. Untuk mengetahui *item-item* apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan *customer satisfaction* layanan IndiHome *Triple Play* kota Bandung
3. Untuk mengetahui *item-item* apa saja yang perlu dipertahankan untuk meningkatkan *customer satisfaction* layanan IndiHome *Triple Play* kota Bandung

### 1.6. Kegunaan Penelitian

#### 1.6.1 Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dalam bidang keilmuan mengenai pelaksanaan *service recovery* dan *customer satisfaction*. Secara teoritis hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat berguna sebagai referensi dan pengetahuan tambahan untuk penelitian selanjutnya yang terkait dengan *service recovery* dan *customer satisfaction*.

#### 1.6.2 Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi informasi yang bermanfaat bagi perusahaan guna memberikan masukan dalam hal *service recovery* dan *customer satisfaction*. Dengan begitu, perusahaan bisa melakukan evaluasi dan membuat strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan daya saing perusahaan.

### 1.7. Ruang Lingkup Penelitian

Untuk mempermudah penulisan laporan penelitian ini dan agar lebih terarah dan berjalan dengan baik, maka diperlukan suatu batasan masalah. Adapun ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu penelitian ini menggambarkan bagaimana *customer satisfaction* yang dirasakan oleh pelanggan layanan IndiHome *Triple Play* kota Bandung berdasarkan penerapan *service recovery* yang dilakukan oleh perusahaan. Penelitian ini menggunakan sampel dari pelanggan layanan IndiHome *Triple Play* kota Bandung yang pernah mengadakan *service fauilure* yang mereka rasakan kepada perusahaan. Pengukuran tingkat *customer satisfaction* dilakukan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* dan *Imporatance Performance Analysis (IPA)*.

### 1.8. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan dibuat untuk memberikan gambaran umum mengenai isi dari tiap-tiap bab secara singkat. Adapun sistematika penulisan penelitian ini disajikan dalam lima bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

#### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang tinjauan pustaka penelitian, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian. Tinjauan pustaka dalam bab ini adalah pembahasan mengenai hal-hal yang terkait dengan permasalahan yang akan ditelaah secara lebih mendalam.

### BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai karakteristik penelitian yang akan dilakukan serta penjelasan mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Selain itu bab ini juga berisi mengenai alat pengumpulan data, tahapan pelaksanaan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data dan sumber data, validitas, dan teknik analisis data dan pengujian hipotesis.

### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan bagaimana hasil dari penelitian yang dilakukan serta pembahasan mengenai hasil penelitian tersebut. Pada bab ini berisi mengenai karakteristik responden, analisis statistik hasil penelitian, dan analisis pengaruh variabel.

### BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini dijelaskan bagaimana kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Selain itu pada bab ini juga berisi saran oleh penulis mengenai masalah yang terjadi dalam penelitian dan saran bagi peneliti selanjutnya.