

BAB I

PENDAHULUAN

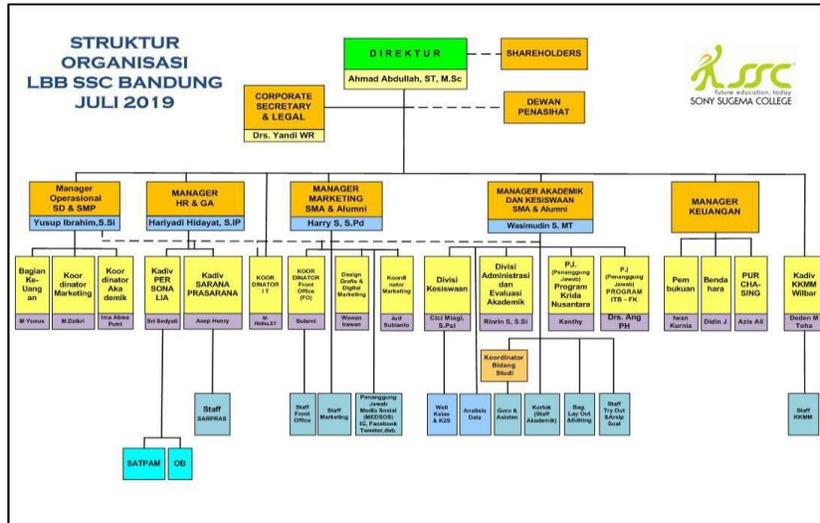
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

Lembaga Bimbingan Belajar (LBB) Sony Sugema College (SSC) didirikan oleh Bapak H. Sony Sugema, M.BA. dan didirikan pada tahun 1990 dengan lokasi belajar pertama di Jalan Dipatiukur No. 71 Bandung. Beliau mengembangkan LBB SSC dengan misi untuk berperan aktif dalam mencerdaskan generasi penerus bangsa, mewujudkan pembelajaran yang interaktif, serta menjawab kebutuhan siswa dan orang tua dalam memenuhi tuntutan Pendidikan nasional.

Pada bulan Juli tahun 1991, beliau membuka cabang luar Bandung pertama di Garut dan Jakarta. Hingga saat ini Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College (SSC) sudah hadir diberbagai Kota di Indonesia. Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College (SSC) telah berhasil mewujudkan cita-cita jutaan siswa untuk masuk ke Sekolah favorit dan Perguruan Tinggi Negeri (PTN) di Indonesia. Bahkan pada tahun 2017, secara nasional Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College (SSC) meluluskan lebih dari 3000 siswa ke Perguruan Tinggi Negeri (PTN) seluruh Indonesia dimana 60%-nya tersebar di 10 PTN favorit seperti ITB, UI, UGM, UNPAD, UNDIP, UNAIR, ITS, UB dan USU.

1.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan



GAMBAR 1.1
Struktur Organisasi Perusahaan
 (Sumber : Dokumentasi Perusahaan, 2020)

1.1.3 Visi, Misi dan Nilai Perusahaan

Sony Sugema College (SSC) memiliki visi, misi, nilai dan hal yang menjadi pedoman mencapai tujuan, yaitu sebagai berikut:

A) Visi

Visi dari perusahaan Sony Sugema College (SSC) yaitu menjadi Lembaga bimbingan belajar utama dan terdepan dengan tingkat prestasi dan kelulusan siswa terbaik di Indonesia.

B) Misi

Misi dari perusahaan Sony Sugema College (SSC) yaitu sebagai berikut:

- 1) Membentuk siswa-siswi berkarakter “Mental Juara” yaitu komitmen, tekun, disiplin dan pantang menyerah untuk menjadi yang terbaik dalam pencapaian cita-citanya.

- 2) Meluluskan siswa-siswi ke sekolah atau Perguruan Tinggi Negeri yang dicita-citakan.
- 3) Mengembangkan Lembaga yang mampu menjadi harapan, cita-cita dan mitra Pendidikan bagi masyarakat.

C) Nilai

Nilai-nilai yang terdapat di Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College (SSC) yaitu sebagai berikut:

1) Totalitas

Melayani konsumen dengan sepenuh hati sehingga tercapai kepuasan yang tinggi dari siswa dan orang tua.

2) Peduli

Memperhatikan kemajuan dan menumbuhkan kesadaran siswa dalam belajar secara kontinuitas.

3) Integritas

Bersikap jujur dan konsisten dalam semua tindakan.

4) Kerjasama dan Saling Menghargai

Bekerja dengan sinergis, gigih dan pantang menyerah dalam menghadapi tantangan, serta saling terbuka dan menghargai dalam menyampaikan pendapat dan bersikap.

1.1.4 Filosofi Logo



GAMBAR 1.2

Logo Perusahaan

(Sumber : Dokumentasi Perusahaan)

Gambar 1.2 adalah logo dari perusahaan Sony Sugema College (SSC) Desain Logo terbaru SSC visualisasi dari *Brand Theme SSC "Future Education, Today"*. Logo ini merupakan representasi dari *optimisme, Dinamisme* dan bagaimana SSC melihat pendidikan dimasa yang akan datang. Sony Sugema College berkomitmen untuk menjadi mitra terbaik siswa dengan memberikan sistem belajar informal terbaik yang dipadukan dengan teknologi untuk masa depan siswa yang lebih baik. Bentuk logotype menyerupai daun yang mengindikasikan sesuatu yang bersifat natural, menyatakan SSC harus dibangun dan dikembangkan atas niat baik dan untuk kebaikan. Kebaikan yang didalamnya terdapat nilai-nilai kebersihan, kejernihan, dan kemurnian.

Bentuk logo yang bergerak ke arah kanan mengindikasikan bahwa SSC akan terus berkembang dan bergerak secara berani, bijaksana, dan dinamis ke arah yang lebih baik. Sebuah arah yang tercermin dalam Tindakan-Tindakan Kebaikan yang Terencana di Lembaga Bimbingan Belajar SSC.

Warna logo yang berwarna hijau-kekuningan mengindikasikan bahwa SSC akan mengedepankan inovasi dalam metode pembelajaran yang bersifat baru (fresh) dan terdepan untuk mewujudkan masa depan yang lebih cerah. Sebuah metode pembelajaran smart paripurna yang menyentuh semua aspek manusia dalam belajar, yaitu aspek kognitif, aspek afektif, dan aspek psikomotorik.

Bentuk logotype dan logogram adalah wujud komitmen SSC untuk memahami siswa dan semua unsur lembaganya secara menyeluruh, yang tercermin secara kuat (characterize) dan merupakan satu bagian yang tidak dapat dipisahkan (unity). Perpaduan keseluruhan logo mencitrakan perpaduan Keindahan dan Kekuatan Komitmen setiap individu SSC untuk Memberi Kontribusi Terbaiknya.

1.1.5 Produk yang Ditawarkan

Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College (SSC) Unit SMA dan Alumni memiliki berbagai produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan konsumen, diantaranya sebagai berikut:

A) Program Kelas X dan XI

TABEL 1.1
Program Kelas X dan XI

	ITB dan Kedokteran	SMART	Empat (4) Semester
Biaya Pendaftaran	Rp. 500.000	Rp. 250.000	Rp. 250.000
Biaya Program	Rp. 21.500.000	Rp. 8.250.000	Rp. 14.000.000

(bersambung)

(sambungan)

Biaya Program	Rp. 21.500.000	Rp. 8.250.000	Rp. 14.000.000
Jumlah Siswa	10 Siswa/Kelas	20 Siswa/Kelas	20 Siswa/Kelas
Jam Belajar	15.30 - 19.00 (dapat disesuaikan)	15.30 - 18.15 (dapat disesuaikan)	15.30 - 18.15 (dapat disesuaikan)
Jumlah Pertemuan	6 KBM/Minggu	4 KBM/Minggu	4 KBM/Minggu
Pilihan Hari Belajar	Senin – Rabu – Jumat dan Selasa – Kamis – Sabtu.	Senin – Kamis dan Selasa – Jumat.	Senin – Kamis dan Selasa – Jumat.
Lokasi Belajar	SSC Adipatikerta Bumi.	SSC Kalimantan, SSC Maskumambang dan SSC Badak Singa.	SSC Kalimantan, SSC Maskumambang dan SSC Badak Singa.

Sumber : Sony Sugema College, 2020

B) Program Kelas XII SMA dan SMK

TABEL 1.2
Program Kelas XII SMA dan SMK

	ITB dan Kedokteran	PRIMA	SMART dan WEEKEND
Biaya Pendaftaran	Rp. 500.000	Rp. 250.000	Rp. 250.000
Biaya Program	Rp. 29.000.000	Rp. 17.750.000	Rp. 10.750.000
Jumlah Siswa	10 Siswa/Kelas	15 Siswa/Kelas	20 Siswa/Kelas
Jumlah Pertemuan	6 KBM/Minggu	6 KBM/Minggu	4 KBM/Minggu
Jam Belajar	15.30 – 19.00	15.30 - 18.15	15.30 - 18.15
Pilihan Hari Belajar	Senin – Rabu – Jumat dan Selasa – Kamis – Sabtu.	Senin – Rabu – Jumat dan Selasa – Kamis – Sabtu.	Senin – Kamis dan Selasa – Jumat.
Lokasi Belajar	SSC Adipatikerta Bumi.	SSC Flores dan SSC Kalimantan	Seluruh cabang SSC Bandung kecuali SSC Adipatikerta Bumi.

Sumber : Sony Sugema College, 2020

C) Program Alumni SMA dan SMK

TABEL 1.3
Program Alumni SMA dan SMK

	ITB dan Kedokteran	PRIMA	SMART
Biaya Pendaftaran	Rp. 500.000	Rp. 250.000	Rp. 250.000
Biaya Program	Rp. 35.000.000	Rp. 20.750.000	Rp. 13.000.000
Jumlah Siswa	10 Siswa/Kelas	15 Siswa/Kelas	20 Siswa/Kelas
Jumlah Pertemuan	12 KBM/Minggu	8 KBM/Minggu	6 KBM/Minggu
Jam Belajar	15.30 – 19.00	15.30 - 18.15	15.30 - 18.15
Pilihan Hari Belajar	Senin sampai dengan Sabtu	Senin sampai dengan Jumat	Senin sampai dengan Sabtu
Lokasi Belajar	SSC Adipatikerta Bumi.	SSC Flores dan SSC Kalimantan	SSC Flores dan SSC Kalimantan

Sumber : Sony Sugema College, 2020

D) Program Intensif UTBK

TABEL 1.4
Program Intensif UTBK

	Maxima	Ultima	Supercamp
Biaya Program	Rp. 3.600.000	Rp. 6.400.000	Rp. 22.000.000
Jumlah Siswa	20 Siswa/Kelas	10 Siswa/Kelas	10-12 Siswa/Kelas
Jumlah Pertemuan	4 KBM/Hari	6 KBM/Hari	6 KBM/Minggu
Jam Belajar	07.00 – 12.15	07.00-12.15 dilanjutkan 12.45-15.15.	07.00-12.15 dilanjutkan 15.30-18.00.
Pilihan Hari Belajar	Setiap hari selama intensif	Setiap hari selama intensif	Setiap hari selama intensif
Fasilitas yang membedakan		Dapat makan siang	Tempat di hotel, <i>coffee break</i> , makan 3 kali sehari, snack 2 hari sekali, <i>laundry</i> , Gratis biaya UTBK.

Sumber : Sony Sugema College, 2020

E) Program Liburan

TABEL 1.5
Program Liburan

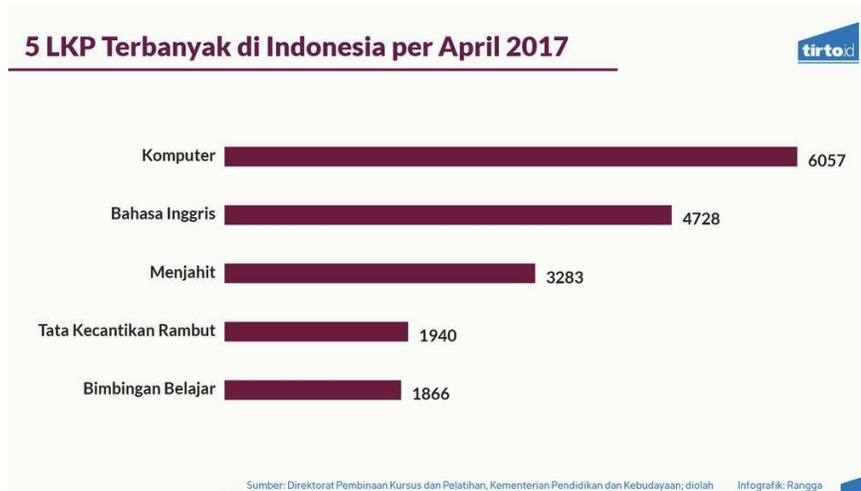
	Program Liburan
Biaya Pendaftaran	Rp. 250.000
Biaya Program	Rp. 2.700.000
Jumlah Siswa	15 Siswa/Kelas
Jam Belajar	07.00-15.00
Pilihan Hari Belajar	Senin sampai dengan Sabtu
Lokasi Belajar	SSC Flores

Sumber : Sony Sugema College, 2020

1.2 Latar Belakang

Kesadaran Pendidikan semakin lama semakin kuat di dalam masyarakat. Pendidikan ialah salah satu hal yang dianggap sangat penting oleh masyarakat di Indonesia. Jenjang Pendidikan formal di Indonesia berdasarkan usia dimulai Sekolah Dasar (SD), Sekolah Menengah Pertama (SMP) atau yang sederajat, Sekolah Menengah Atas (SMA) atau yang sederajat dan Perguruan Tinggi. Perubahan pola pendidikan yang begitu cepat dan silih berganti serta globalisasi di segala bidang termasuk bidang pendidikan, memunculkan persaingan yang ketat di bidang bisnis jasa pendidikan. Lembaga non formal seperti bimbingan belajar harus selalu siap dengan perubahan-perubahan yang dilakukan pemerintah di bidang pendidikan. Dalam keseluruhan sistem pendidikan, tujuan pendidikan merupakan salah satu komponen pendidikan yang penting, karena akan memberikan arah proses kegiatan pendidikan guna mencapai tujuan pembelajaran. (Yulia Dea)

Salah satu industri jasa yang berkembang saat ini adalah jasa bimbingan belajar atau lembaga pendidikan. Secara tidak langsung kondisi seperti ini dapat meningkatkan persaingan di antara lembaga pendidikan sejenis dalam hal menawarkan produk yang terbaik untuk dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Situasi ini menuntut para orang tua untuk lebih selektif dalam memilih jenis bimbingan belajar yang memiliki kualitas baik. Tercatat, jumlah bimbingan belajar di Indonesia pada 2017 mencapai 1.866 usaha, meningkat dari 1.135 usaha pada 2009. Tumbuh suburnya bimbel ini dipengaruhi oleh ketakutan serta kurangnya rasa percaya diri pelajar ketika menghadapi ujian. Tak hanya itu, harapan yang tinggi untuk diterima di tingkat pendidikan yang tinggi serta peranan orang tua juga menjadi dapat pemicu meningkat permintaan akan bimbel. (Sumber: Tirto.ID Bisnis Industri yang Semakin Diminati diakses pada 03/04/2020)



GAMBAR 1.3

Jumlah Lima (5) Lembaga Kursus dan Pelatihan Terbanyak di Indonesia Tahun 2017

(Sumber: Tirto.ID Bisnis Industri yang Semakin Diminati diakses pada 03/04/2020)

Lembaga bimbingan belajar adalah salah satu lembaga pendidikan di bawah pengolahan swasta yang bergerak dalam bidang jasa peningkatan dan pengembangan kemampuan serta tempat konsultasi belajar siswa. Hingga saat ini lembaga bimbingan belajar semakin diminati oleh peserta didik yang merasa perlu menambah jam belajar diluar jam belajar di sekolah formal. Hal ini, dikarenakan adanya penetapan standar nilai kelulusan minimal yang ditetapkan pemerintah, tingkat persaingan dalam peningkatan prestasi belajar ataupun dikarenakan banyaknya siswa yang ingin masuk ke universitas favorit. Selain itu daya tangkap setiap anak dalam menerima materi pelajaran di sekolah berbeda- beda. Daya tangkap anak sebagai objek pembelajaran juga perlu mendapatkan perhatian khusus. Anak yang tergolong rendah, akan sangat mempengaruhi perolehan pengetahuannya, padahal perolehan pengetahuan berbanding lurus dengan perolehan nilai di sekolahnya.

Tumbuhnya berbagai bimbingan belajar di Indonesia adalah salah satu fenomena yang menarik di Indonesia. Ketidakpuasan pendidikan di sekolah yang menyebabkan tumbuh subur bimbingan belajar. Sony Sugema College (SSC) adalah Lembaga

Bimbingan Belajar yang sudah ada sejak tahun 1990. Dengan adanya proses penerimaan di PTN melalui ujian tertulis atau biasa disebut dengan Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN) semakin menambah daya tarik siswa terhadap bimbingan belajar. Hal ini menyebabkan banyaknya pesaing yang bermunculan. Berikut adalah daftar bimbingan belajar yang ada di Bandung:

TABEL 1.6

Delapan (8) Peringkat Bimbingan Belajar Terkemuka di Kota Bandung Tahun 2015

No.	Nama Bimbingan Belajar
1.	Sony Sugema College
2.	Ganesha Operation
3.	Bintang Pelajar
4.	Edulab
5.	Nurul Fikri
6.	Neutron
7.	Tridaya
8.	Primagama

(Sumber: <https://www.4muda.com/8-bimbingan-belajar-terkemuka-di-bandung-dan-sekitarnya/> diakses pada tanggal 03/03/2020)

Dengan semakin banyak nya pesaing bimbingan belajar di Kota Bandung, konsumen mempunyai lebih banyak pilihan untuk memilih Lembaga Bimbingan Belajar yang sesuai dengan kebutuhannya. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting bagi peserta didik untuk menentukan tempat bimbingan belajar. Setiap

peserta didik tidak mempunyai kemampuan yang sama dalam kemampuan finansial. Sebagian besar peserta didik akan memilih lembaga pendidikan yang mempunyai kualitas baik, namun dengan biaya yang terjangkau. Tetapi ada sebagian peserta didik yang mampu membayar lebih terhadap suatu jasa pendidikan yang memiliki wibawa tinggi.

Sony Sugema College memiliki rangking pertama pada jasa Lembaga bimbingan belajar yang ada di Kota Bandung pada tahun 2015 dapat dilihat dari Tabel 1.6. Namun, pada tahun 2016 Sony Sugema College peringkat Sony Sugema College mengalami penurunan dan menempati peringkat keempat (4) dalam enam (6) peringkat bimbingan belajar terbaik dapat dilihat dari tabel berikut:

TABEL 1.7
Enam (6) Peringkat Bimbingan Belajar Terbaik Tahun 2016

No.	Nama Bimbingan Belajar
1.	Ganesha Operation
2.	Primagama
3.	Nurul Fikri
4.	Sony Sugema College
5.	Neutron
6.	Bintang Pelajar

(Sumber: <https://dbedukasi.blogspot.com/2016/01/6-bimbingan-belajar-terbaik-di-indonesia.html> diakses pada tanggal 03/03/2020)

TABEL 1.8
Jumlah Siswa Sony Sugema College SMA dan Alumni Kota Bandung

Tahun Ajaran	Jumlah Siswa
2017/2018	810
2018/2019	730
2019/2020	514

(Sumber : Sony Sugema College, 2020)

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Manager Marketing* Sony Sugema College (SSC) unit SMA – ALUMNI terdapat penurunan siswa Sony Sugema College (SSC) pada setiap tahunnya, dapat dilihat dari Tabel 1.8 bahwa terdapat penurunan jumlah siswa setiap tahunnya. Berkurangnya jumlah siswa juga dapat disebabkan berbagai faktor salah satunya adalah kualitas pelayanan yang terdapat di Sony Sugema College (SSC). Menurut, *Manager Marketing* Sony Sugema College (SSC) terdapat keluhan yang dilaporkan oleh siswa kepada wali kelas atau koordinator lokasi. Keluhan tersebut berupa :

- a. Siswa mengeluh mengenai fasilitas seperti mushola kecil, dll.
- b. Siswa mengeluh kurangnya perhatian yang diberikan pengajar saat proses pembelajaran.
- c. Siswa mengeluh kurangnya pengajar memberikan layanan yang cepat dan tanggap saat proses pembelajaran.
- d. Siswa mengeluhkan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan tetapi tidak sesuai.
- e. Siswa mengeluhkan adanya jaminan yang diberikan Sony Sugema College yang belum dikerjakan.

Dengan data tersebut penulis ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College (SSC) di Kota Bandung. Upaya mempertahankan kepuasan pelanggan dapat dilakukan melalui berbagai cara, salah satunya adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keinginan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi standar kinerja bagi perusahaan dan merupakan faktor terpenting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang merasa memperoleh pelayanan yang baik akan merasa puas, merasa dihargai, dan senantiasa akan loyal kepada perusahaan.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Pertimbangan pelayanan berkaitan dengan kualitas yang pantas sehingga dapat memuaskan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College (SSC) unit SMA – ALUMNI Kota Bandung Tahun 2020”**.

1.3 RUMUSAN MASALAH

Rumusan masalah yang dapat diberikan penulis dalam penelitiannya, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College (SSC) unit SMA – Alumni kota Bandung?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan yang ada di Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College (SSC) unit SMA – Alumni kota Bandung?
3. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College (SSC) unit SMA – Alumni kota Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College (SSC) unit SMA – Alumni kota Bandung.
2. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan yang dilakukan Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College (SSC) unit SMA – Alumni kota Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Lembaga Bimbingan Belajar Sony Sugema College (SSC) unit SMA – Alumni kota Bandung.

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian penulis yaitu sebagai berikut:

a. Kegunaan Akademis

Kegunaan akademis yang dapat diambil dalam penelitian ini yaitu, dapat menjadi acuan mahasiswa Telkom University atau perguruan tinggi lainnya, untuk sebagai bahan referensi melakukan penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan laporan tugas akhir.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan referensi kepada perusahaan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan berdampak terhadap kepuasan pelanggan Sony Sugema College (SSC).

1.6 Batasan Penelitian

Dengan mempertimbangkan adanya keterbatasan yang dimiliki peneliti, maka penelitian ini dibatasi pada sejumlah isu sebagai berikut :

- a. Faktor variable independen yang akan diteliti adalah kualitas pelayanan (X1)
- b. Faktor variable dependen yang dipengaruhi adalah kepuasan pelanggan (Y).
- c. Objek penelitian adalah siswa Sony Sugema College (SSC) unit SMA – Alumni Kota Bandung.

1.7 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir

Dalam pengerjaan Tugas Akhir dibuatkan sistematika dalam penulisan berdasarkan bab guna mempermudah dan memahami isi dari Tugas Akhir. Berikut sistematika nya Bagian awal laporan terdiri dari:

- A. Bagian awal laporan terdiri dari:
- 1) Halaman Judul
 - 2) Halaman Persetujuan
 - 3) Halaman pernyataan
 - 4) Abstrak
 - 5) Kata Pengantar
 - 6) Daftar Isi
 - 7) Daftar tabel
 - 8) Daftar Tabel Daftar Lampiran
- B. Bagian isi laporan terdiri dari:
- 1) **BAB I PENDAHULUAN**
 - a) Gambaran Umum Objek Penelitian
 - b) Latar Belakang Masalah
 - c) Perumusan Masalah
 - d) Tujuan Penelitian
 - e) Kegunaan Penelitian
 - f) Batasan Penelitian
 - g) Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir
 - 2) **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**
 - a) Landasan Teori
 - b) Kerangka Penelitian
 - c) Hipotesis Penelitian
 - 3) **BAB III METODE PENELITIAN**
 - a) Jenis Penelitian
 - b) Variabel Operasional dan Skala Pengukuran
 - c) Tahapan Penelitian
 - d) Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

- e) Teknik Pengambilan Sampel
- f) Pengumpulan Data
- g) Uji Validitas dan Reliabilitas
- h) Teknik Analisis Data
- i) Uji Hipotesis

4) **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

- a) Hasil Penelitian
- b) Pembahasan Penelitian

5) **BAB V PENUTUP**

- a) Kesimpulan
- b) Saran

C. Bagian akhir laporan terdiri dari:

- 1) Lampiran
- 2) Daftar Pustaka