

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Deskripsi Umum Objek Penelitian

SMAN Sumatera Selatan (SMANSS) adalah salah satu sekolah menengah atas yang berada di kota Palembang tepatnya di Jl. Pangeran Ratu, Kel. 8 Ulu, Kec. Seb. Ulu I, Kota Palembang. SMAN Sumatera Selatan berdiri sejak 2009 oleh Pemprov. Sumatera Selatan untuk memenuhi kebutuhan pendidikan tinggi dan memberikan akses yang luas kepada peserta didik dari keluarga pra sejahtera. SMAN Sumatera Selatan menawarkan berbagai program unggulan, yaitu *Academic Program, Life-Long Learning, Community and Service, Pathway To Leadership, Pathway to University, Boarding Education, dan School Innovation.*



Gambar 1. 1 Logo SMAN Sumatera Selatan
Sumber: Dokumentasi SMAN Sumatera Selatan

SMANSS adalah satu dari beberapa SMA di Kota Palembang yang menggunakan 2 kurikulum berbeda, yaitu Kurikulum Merdeka dan *Cambridge Curriculum*, selain itu SMAN Sumatera Selatan adalah *Cambridge Centre* di Kota Palembang dengan nomor ID236.



Gambar 1. 2 Logo *Cambridge Curriculum*

Sumber: Dokumentasi SMAN Sumatera Selatan

SMAN Sumatera Selatan adalah sekolah berbasis asrama dengan bantuan beasiswa penuh selama 3 tahun dari Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan bagi seluruh siswa. Dengan visi dan misi untuk memberikan kesempatan bagi lulusan terbaik SMP sederajat di Provinsi Sumatera Selatan dari keluarga pra-sejahtera demi meraih program sekolah yang layak.

Adapun visi dan misi SMAN Sumatera Selatan adalah sebagai berikut:

VISI:

“Menjadi sekolah pencetak pemimpin masa depan Indonesia yang kompeten, berkarakter profil pelajar pancasila, dan berwawasan global”

MISI:

- 1) Memberikan kesempatan bagi siswa-siswi terbaik lulusan SMP/MTs Sumatera Selatan yang berasal dari keluarga pra-sejahtera untuk mendapatkan akses terhadap pendidikan yang berkualitas.
- 2) Mengembangkan dan melatih jiwa kepemimpinan untuk menyiapkan lulusan menjadi pemimpin Indonesia di masa depan yang berakhlaq mulia dan berbudi pekerti luhur.
- 3) Mengembangkan kurikulum dan sistem pembelajaran yang unggul, menantang serta memperkaya pengalaman belajar siswa melalui penerapan kurikulum Nasional dan International.
- 4) Menciptakan lingkungan belajar yang memberikan rasa aman dan nyaman bagi siswa dalam berkolaborasi, berinovasi, dan berekspresi.

- 5) Mengembangkan pendidikan berasrama yang membentuk pribadi dengan akhlak mulia, cerdas spiritual, disiplin, berintegritas, bertanggung-jawab, serta menghormati dan menghargai perbedaan.
- 6) Mengembangkan potensi dan profesionalisme tenaga pendidik dan kependidikan dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas bagi siswa, orang tua dan *stakeholder* lainnya.
- 7) Mengembangkan sekolah menjadi rujukan bagi sekolah lain di Indonesia.
- 8) Meningkatkan keimanan dan ketaqwaan kepada Tuhan YME.
- 9) Menyelenggarakan manajemen yang berbasis teknologi komunikasi.

SMAN Sumatera Selatan diharapkan dapat memberi kontribusi berupa prestasi yang membanggakan Provinsi Sumatera Selatan dan berkontribusi kembali dalam membangun daerah Sumatera Selatan setelah masa pendidikannya berakhir. Saat ini total siswa SMAN Sumatera Selatan berjumlah 320 orang, berikut adalah pembagian jumlah siswa berdasarkan jenjang kelas:

Tabel 1. 1 Jumlah siswa Tahun 2023

Kelas	Laki-laki	Perempuan	Total
X	35	85	120
XI	25	75	100
XII	29	71	100

Sumber: Dokumentasi Tenaga Administrasi SMAN Sumatera Selatan (2024)

1.2.Latar Belakang Penelitian

Pendidikan menjadi salah satu isu utama dalam pertemuan negara-negara *Group of Twenty* atau G20. Presidensi atau Keketuaan Indonesia memainkan peran kunci dalam menentukan agenda prioritas selama pertemuan G20. Kemendikbud RI bertanggung jawab atas Education Working Group (EdWG) G20 yang membahas berbagai masalah pendidikan di dalam dan luar negeri.

Iwan Syahril, Dirjen. GTK. Kemendikbudristek, memimpin EdWG G20. Iwan menyoroti empat masalah utama yang dibahas anggota G20. Pemanfaatan

teknologi digital dalam pendidikan, solidaritas dan kolaborasi, kualitas pendidikan untuk semua, hingga tata kerja setelah pandemi Covid-19.

Dalam konteks kualitas pendidikan untuk semua, Iwan Syahril menekankan bahwa Indonesia berkomitmen dalam memberikan pendidikan yang berkualitas tinggi kepada berbagai kelompok masyarakat dan pernyataan tersebut sesuai dengan pencapaian terhadap *Sustainable Development Goals* (SDGs) 4 tahun 2030, yang menargetkan pencapaian tujuan pendidikan global.

Pemerintah telah mengupayakan berbagai macam strategi untuk mencapai pemerataan dan kualitas pendidikan, namun adanya populasi yang besar dan berbagai macam masalah lain menjadi tantangan dalam memastikan pendidikan yang merata dan berkualitas untuk semua orang.. Layanan pendidikan yang diberikan oleh sekolah di seluruh daerah merupakan faktor penting yang harus diperhatikan.

Banyak lembaga pendidikan, terutama di daerah luar Jawa, menghadapi kesulitan untuk memberikan pendidikan berkualitas. Ini disebabkan oleh kurangnya sumber daya, infrastruktur yang kurang memadai, hingga kualifikasi guru yang beragam. Hal ini dapat memengaruhi kepuasan siswa, persepsi terhadap sekolah, dan loyalitas siswa terhadap sekolah.

Kualitas layanan pendidikan menjadi penting untuk memenuhi tuntutan zaman dan membentuk pengalaman belajar yang baik bagi siswa. SMAN Sumatera Selatan memiliki berbagai program unggulan, seperti; *Life-Long Learning, Community and Service, Pathway To Leadership, Boarding Education, Research Based School, Pathway to University, School Innovation*, dan lain-lain. Program-program tersebut diperuntukkan bagi siswa sebagai upaya sekolah dalam menggali bakat serta meraih prestasi siswa, meningkatkan nilai rapor pendidikan sekolah, hingga memfasilitasi siswa untuk melanjutkan ke perguruan tinggi dengan beasiswa, pada akhirnya hal tersebut berkaitan dengan *student satisfaction, image*, dan *student loyalty*.

Tabel 1. 2 Prestasi siswa Tahun 2023

No.	Prestasi	Total
1.	Jumlah Prestasi Tingkat Internasional	17
2.	Jumlah Prestasi Tingkat Nasional	129
3.	Jumlah Prestasi Tingkat Provinsi	57
4.	Jumlah Prestasi Tingkat Kota	29
Total		232

Sumber: Dokumentasi Bidang P2M SMAN Sumatera Selatan (2024)

Pada tahun 2023, siswa-siswi SMAN Sumatera Selatan meraih total 232 prestasi di berbagai tingkatan kompetisi. Prestasi yang diraih mencakup di tingkat kota, provinsi, nasional, hingga internasional. Dengan demikian, prestasi yang diraih tidak hanya menjadi sumber kebanggaan sekolah, tetapi juga memotivasi siswa lain untuk mengejar impian dan mengejar prestasi yang lebih baik di masa depan.

Prestasi yang telah diraih berhubungan dengan *student satisfaction*. Ketika siswa meraih prestasi dalam bidang yang mereka tekuni, hal ini meningkatkan kepercayaan diri. Dengan demikian, prestasi tidak hanya menjadi indikator keberhasilan pribadi siswa, tetapi juga menciptakan lingkungan belajar yang memotivasi, dan diharapkan meningkatkan kepuasan siswa terhadap sekolah.

Berdasarkan hasil Asesmen Nasional tahun 2023, tercatat peningkatan baik skor rapor pendidikan SMAN Sumatera Selatan, dalam hal ini pada indikator kualitas pembelajaran, manajemen kelas, dukungan psikologis, dan metode pembelajaran.

LAPORAN RAPOR PENDIDIKAN SMAN SUMATERA SELATAN TAHUN 2023

- Laporan ini berisi **CAPAIAN SELURUH INDIKATOR** satsdik Anda sesuai hasil Asesmen Nasional (AN), Survei Lingkungan Belajar (Sulingjar), survei alumni, dan survei nasional lainnya.
- Laporan ini dapat memberi gambaran kualitas satuan pendidikan Anda seperti yang tertuang di SK Nomor 012/H/M/2023 tentang Indikator Profil Satuan Pendidikan dan Profil Pendidikan Daerah.
- Untuk mempermudah menghitung perubahan skor Rapor 2023 dan Rapor 2022, semua skor Rapor 2022 dikonversi ke rentang 0-100.
- Peringkat Anda didasarkan pada posisi skor capaian dalam satu rentang kelompok dengan pengertian berikut:

PERINGKAT ATAS untuk kelompok 1-20%
PERINGKAT MENENGAH ATAS untuk kelompok 21-40%
PERINGKAT MENENGAH untuk kelompok 41-60%
PERINGKAT MENENGAH BAWAH untuk kelompok 61-80%
PERINGKAT BAWAH untuk kelompok 81-100%

Laporan diperbarui 17 Mei 2023

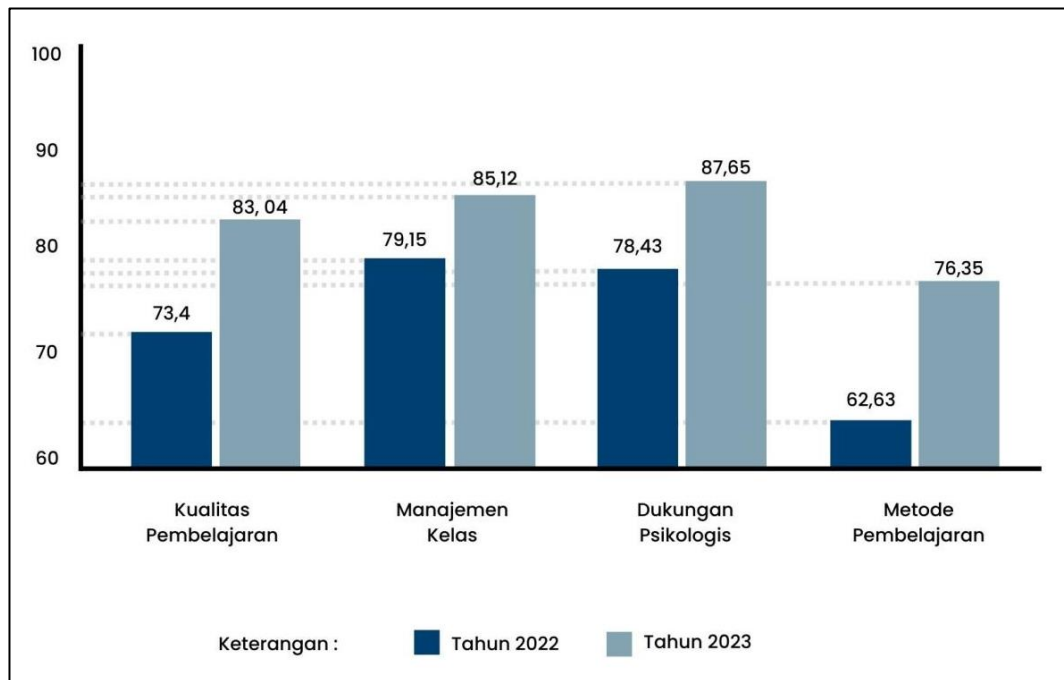
No	Indikator	Capaian	Skor Rapor 2023	Definisi Capaian	Perubahan Skor dari Tahun Lalu	Skor Rapor 2022	Peringkat di Provinsi	Peringkat secara Nasional	Sumber Data
D.1	Kualitas pembelajaran <i>Kualitas pengelolaan kelas dan penyelenggaraan pembelajaran interaktif yang sesuai dengan tujuan pembelajaran dan karakteristik siswa.</i>	Baik	83,04	Pembelajaran menunjukkan kualitas yang optimal ditunjukkan dengan suasana kelas yang kondusif, dukungan afektif dan aktivitas kognitif dari guru yang konstruktif.	Naik 13,13%	73,4	Peringkat atas (1-20%)	Peringkat atas (1-20%)	Asesmen Nasional (Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi)
D.1.1	Manajemen kelas <i>Pengelolaan kelas yang mendukung pembelajaran serta penerapan penghargaan dan sanksi secara proporsional.</i>		85,12		Naik 7,54%	79,15	Peringkat atas (1-20%)	Peringkat atas (1-20%)	Asesmen Nasional (Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi)
D.1.2	Dukungan psikologis <i>Praktik pembelajaran yang memenuhi kebutuhan psikologis siswa untuk menumbuhkan kepercayaan diri dan perasaan diterima tanpa dibeda-bedakan.</i>		87,65		Naik 11,76%	78,43	Peringkat atas (1-20%)	Peringkat atas (1-20%)	Asesmen Nasional (Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi)
D.1.3	Metode pembelajaran <i>Praktik pembelajaran interaktif yang sesuai dengan tujuan pembelajaran dan karakteristik siswa.</i>		76,35		Naik 21,91%	62,63	Peringkat atas (1-20%)	Peringkat atas (1-20%)	Asesmen Nasional (Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi)

Gambar 1. 3 Rapor Pendidikan Tahun 2023

Sumber: Dokumentasi Tenaga Administrasi SMAN Sumatera Selatan

Nilai indikator yang ditampilkan bersumber dari penilaian siswa terhadap kualitas pendidikan sekolah melalui program Asesmen Nasional tahun 2023. Website resminya menyatakan bahwa Rapor Pendidikan dapat berfungsi sebagai pedoman untuk merefleksi, mengidentifikasi, dan meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia.

Keberhasilan siswa menunjukkan kemampuan sekolah untuk memberikan layanan berkualitas, Siswa yang senang dengan layanan yang mereka terima diharapkan memiliki persepsi yang lebih baik terhadap *image* sekolah. Dengan demikian, nilai rapor pendidikan menjadi instrumen penting bagi sekolah untuk mengevaluasi efektivitas pendidikan serta meningkatkan standar kualitasnya.



Gambar 1. 4 Diagram Perbandingan Skor

Sumber: Dokumentasi Tenaga Administrasi SMAN Sumatera Selatan

Tercatat peningkatan yang baik pada nilai rapor pendidikan tahun 2023, dalam indikator kualitas pembelajaran (naik 13.13%), manajemen kelas (naik 7,54%), dukungan psikologis (naik 11,76%), dan metode pembelajaran (naik 21,91%) keempat indikator tersebut didapat berdasarkan hasil asesmen nasional yang telah dilakukan pada Agustus 2023 lalu.

Data dari Asesmen Nasional, yang mencakup survei karakter, survei lingkungan belajar, dan capaian numerasi dan literasi siswa, adalah isi dalam Rapor Pendidikan. Rapor Pendidikan menampilkan kondisi sekolah yang berdasar kepada data hasil asesmen dan berbagai survei nasional.

LAPORAN RAPOR PENDIDIKAN SMAN SUMATERA SELATAN TAHUN 2023

- Laporan ini berisi **CAPAIAN SELURUH INDIKATOR** satdik Anda sesuai hasil Asesmen Nasional (AN), Survei Lingkungan Belajar (Sulingjar), survei alumni, dan survei nasional lainnya.
- Laporan ini dapat memberi gambaran kualitas satuan pendidikan Anda seperti yang tertuang di SK Nomor 012/H/M/2023 tentang Indikator Profil Satuan Pendidikan dan Profil Pendidikan Daerah.
- Untuk mempermudah menghitung perubahan skor Rapor 2023 dan Rapor 2022, semua skor Rapor 2022 dikonversi ke rentang 0-100.
- Peringkat Anda didasarkan pada posisi skor capaian dalam satu rentang kelompok dengan pengertian berikut:

PERINGKAT ATAS untuk kelompok 1-20%
PERINGKAT MENENGAH ATAS untuk kelompok 21-40%
PERINGKAT MENENGAH untuk kelompok 41-60%
PERINGKAT MENENGAH BAWAH untuk kelompok 61-80%
PERINGKAT BAWAH untuk kelompok 81-100%

Laporan diperbarui 17 Mei 2023

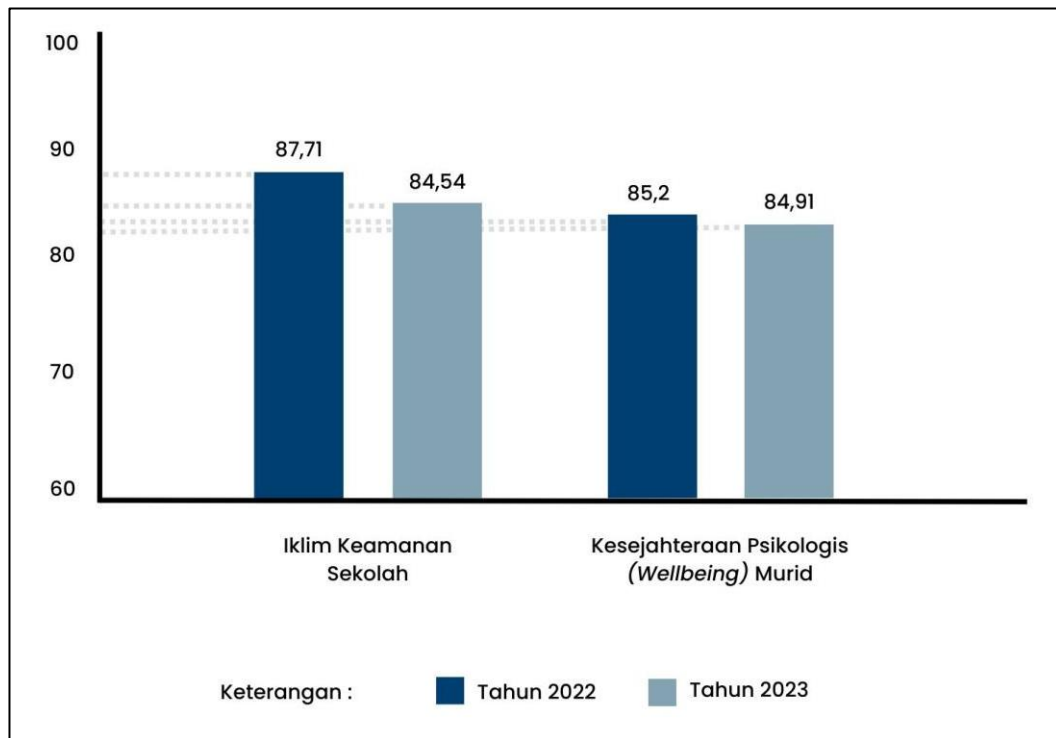
No	Indikator	Capaian	Skor Rapor 2023	Definisi Capaian	Perubahan Skor dari Tahun Lalu	Skor Rapor 2022	Peringkat di Provinsi	Peringkat secara Nasional	Sumber Data
D.4	Iklm keamanan sekolah <i>Kondisi satuan pendidikan yang kondusif yang memberikan rasa aman (secara fisik dan psikologis), seperti tidak adanya perundangan dan hukuman fisik.</i>	Baik	85,54	Satuan pendidikan memiliki lingkungan sekolah yang aman, terlihat dari kesejahteraan psikologis yang baik dan rendahnya kasus perundangan, hukuman fisik, kekerasan seksual, dan penyalahgunaan narkoba. Satuan pendidikan dapat mempertahankan kualitas warga sekolah dalam mencegah dan menangani kasus untuk menciptakan iklim keamanan di lingkungan sekolah.	Turun 2,47%	87,71	Peringkat atas (1-20%)	Peringkat atas (1-20%)	Asesmen Nasional (Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi)
D.4.1	Kesejahteraan psikologis (wellbeing) murid <i>Perasaan aman dan nyaman secara psikologis yang dialami siswa di sekolah sehari-hari.</i>		84,91		Turun 0,34%	85,2	Peringkat atas (1-20%)	Peringkat atas (1-20%)	Asesmen Nasional (Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi)

Gambar 1. 5 Rapor Pendidikan Tahun 2023

Sumber: Dokumentasi Tenaga Administrasi SMAN Sumatera Selatan

Meskipun terdapat peningkatan yang baik pada indikator kualitas pembelajaran, pada indikator lain terdapat penurunan skor, yaitu indikator iklim keamanan sekolah (turun 2,47%), dan kesejahteraan psikologis siswa (turun 0,34%). Kedua indikator tersebut didapat berdasarkan hasil asesmen nasional yang telah dilakukan pada Agustus 2023 lalu.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun upaya telah dilakukan untuk meningkatkan aspek-aspek tertentu dalam lingkungan sekolah, perhatian khusus perlu diberikan untuk memahami dan mengatasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap penurunan nilai guna menciptakan lingkungan sekolah yang lebih aman dan mendukung kesejahteraan psikologis siswa secara menyeluruh.



Gambar 1. 6 Diagram Perbandingan Skor

Sumber: Dokumentasi Tenaga Administrasi SMAN Sumatera Selatan

Data rapor pendidikan mencerminkan upaya sekolah dalam meningkatkan *image* mereka. Kualitas layanan pendidikan yang baik dapat membantu menciptakan *image* positif tentang sekolah, yang dapat mempengaruhi persepsi dan preferensi siswa terhadap sekolah. Dengan demikian, rapor pendidikan menjadi referensi tambahan untuk memahami bagaimana kualitas layanan pendidikan di sekolah.

Tidak hanya *student satisfaction*, dan *image*, tetapi penelitian ini juga mengarah pada konsep loyalitas siswa (*Student Loyalty*). Siswa yang senang dengan *education service quality*, kemudian memiliki persepsi positif terhadap *image* sekolah diharapkan lebih loyal dan berkomitmen untuk menjalani seluruh proses pendidikan.

Selaras dengan visi-misi SMAN Sumatera Selatan, yaitu "Memberikan kesempatan bagi lulusan terbaik SMP sederajat di Provinsi Sumatera Selatan yang berasal dari kalangan keluarga pra-sejahtera demi meraih program sekolah yang

layak.", sekolah memiliki program “*Pathway to University*”, sebuah program meliputi pengembangan minat karir sejak kelas X, kelas persiapan universitas, beasiswa, dan bimbingan penjurusan masuk perguruan tinggi negeri sesuai dengan kemampuan dan minat karir.

Tabel 1. 3 Persebaran Alumni

No	Keterangan	Tahun Lulus				
		2019	2020	2021	2022	2023
1	Perguruan Tinggi Negeri (PTN)	88	63	61	66	79
2	Perguruan Tinggi Swasta (PTS)	7	31	37	29	17
3	<i>Overseas</i> (Luar Negeri)	1	0	1	1	0
4	Sekolah Kedinasan	0	2	0	2	1
5	Pesantren	1	0	0	1	0
Jumlah Alumni		100	101	101	99	100
Melanjutkan ke Perguruan Tinggi		97	100	99	99	97
Kuliah dengan Beasiswa		97	96	97	99	97
Kuliah tanpa Beasiswa		0	4	2	0	0
Lanjut Bekerja / <i>gap year</i>		3	1	2	0	3

Sumber: Dokumentasi Guru BK SMAN Sumatera Selatan (2024)

Sekolah mempersiapkan siswa dengan baik untuk mengikuti seleksi masuk perguruan tinggi dan memberikan dukungan dalam proses aplikasi perguruan tinggi. Budaya sekolah yang mendorong siswa untuk meraih keberhasilan dan melanjutkan ke perguruan tinggi secara tepat membangun rasa loyalitas siswa terhadap sekolah.

Pada penelitian terdahulu, *student satisfaction* disebut hal penting karena dapat memengaruhi persepsi siswa tentang *image* universitas dan keinginan mereka untuk tetap setia (*student loyalty*) pada sebuah institusi. Temuan itu menunjukkan bahwa *student satisfaction* memainkan peran penting dalam memahami pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap *image* dan *student loyalty*. Oleh hal tersebut, dalam konteks kualitas layanan pendidikan tingkat SMA, penting untuk memahami bagaimana *student satisfaction* dapat mempengaruhi persepsi siswa

(*image*) dan *student loyalty* terhadap sekolah.

Ada sedikit penelitian yang dilakukan di Indonesia pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap *student satisfaction*, *image*, dan *student loyalty*. Oleh karena itu, penulis mengajukan penelitian ini dalam rangka mempelajari pengaruh kualitas layanan pendidikan di SMAN Sumatera Selatan terhadap *student satisfaction*, *image*, dan *student loyalty*. Hasil tulisan ini semoga dapat menjadi referensi tambahan bagi manajemen sekolah dalam pengembangan program layanan pendidikan.

1.3. Perumusan Masalah

Dalam konteks kualitas layanan pendidikan di SMAN Sumatera Selatan, penting untuk memahami bagaimana kualitas layanan pendidikan memengaruhi kepuasan siswa, persepsi mereka terhadap *image* sekolah, dan loyalitas siswa terhadap sekolah. Penjelasan di atas menjadi landasan tujuan penelitian, yaitu untuk menelusuri dampak dari lima dimensi *education service quality* (*non-academic aspects*, *academic aspects*, *program issues*, *reputation*, dan *access*) terhadap kepuasan siswa. Selain itu, penelitian ini menjelaskan hubungan antara kepuasan siswa dengan citra/*image* sekolah dan loyalitas siswa.

Berdasarkan penjelasan latar belakang penelitian, pertanyaan penelitian berikut disusun untuk menghasilkan temuan penelitian:

1. Bagaimana pengaruh *academic aspects* terhadap *student satisfaction* di SMAN Sumatera Selatan?
2. Bagaimana pengaruh *non-academic aspects* terhadap *student satisfaction* di SMAN Sumatera Selatan?
3. Bagaimana pengaruh *program issues* terhadap *student satisfaction* di SMAN Sumatera Selatan?
4. Bagaimana pengaruh *reputation* terhadap *student satisfaction* di SMAN Sumatera Selatan?
5. Bagaimana pengaruh *access* terhadap *student satisfaction* di SMAN Sumatera Selatan?
6. Bagaimana pengaruh *student satisfaction* terhadap *image* di SMAN

Sumatera Selatan?

7. Bagaimana pengaruh *student satisfaction* terhadap *student loyalty* di SMAN Sumatera Selatan?
8. Bagaimana pengaruh *image* terhadap *student loyalty* di SMAN Sumatera Selatan?

1.4. Tujuan Penelitian

Setelah masalah dirumuskan, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh *academic aspects* terhadap *student satisfaction* di SMAN Sumatera Selatan.
2. Mengetahui pengaruh *non-academic aspects* terhadap *student satisfaction* di SMAN Sumatera Selatan.
3. Mengetahui pengaruh *program issues* terhadap *student satisfaction* di SMAN Sumatera Selatan.
4. Mengetahui pengaruh *reputation* terhadap *student satisfaction* di SMAN Sumatera Selatan.
5. Mengetahui pengaruh *access* terhadap *student satisfaction* di SMAN Sumatera Selatan.
6. Mengetahui pengaruh *student satisfaction* terhadap *image* di SMAN Sumatera Selatan.
7. Mengetahui pengaruh *student satisfaction* terhadap *student loyalty* di SMAN Sumatera Selatan.
8. Mengetahui pengaruh *image* terhadap *student loyalty* di SMAN Sumatera Selatan.

1.5. Manfaat Penelitian

1. Untuk penulis atau peneliti, tulisan ini menambah pengetahuan tentang penerapan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan, tata cara penulisan penelitian, dan sebagai syarat untuk menyelesaikan program magister manajemen.
2. Bagi SMAN Sumatera Selatan, jika berkenan dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk mengukur kualitas layanan, dalam pengaruhnya terhadap *student satisfaction*, *image*, dan *student loyalty*.

3. Bagi pembaca ataupun peneliti selanjutnya, dapat menjadi salah satu acuan tentang pengaruh kualitas layanan pendidikan terhadap *student satisfaction, image, dan student loyalty* tingkat SMA.

1.6. Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Bagian ini mencakup sistematika dan penjelasan ringkas tentang penelitian dari Bab I hingga Bab V.

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan singkat terkait objek penelitian yang berkenaan dengan; latar belakang, tempat, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Teori umum dan khusus, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran dan pembentukan hipotesis pada bagian akhir bab.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas jenis penelitian, populasi dan sampel, operasionalisasi variabel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian dan bahasan disajikan dalam sub judul terpisah dan dijelaskan secara runtut sesuai dengan rumusan masalah. Bab ini terdiri dari dua bagian, masing-masing menampilkan hasil penelitian dan analisisnya. Analisis ini memulai setiap aspek pembahasan dengan penjelasan hasil analisis, diikuti dengan kesimpulan. Penelitian sebelumnya atau landasan teoritis yang relevan harus dipertimbangkan selama bagian pembahasan.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan adalah jawaban atas pertanyaan penelitian dan rekomendasi tentang manfaatnya.