

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Umum Perusahaan

1.1.1.1 Barbershop Harmonis

Barbershop Harmonis adalah tempat pangkas rambut pria yang didirikan setelah ayahanda Amin Supriyono yaitu Bapak Tohuro, BA yang merupakan pensiunan PNS pada tahun 1990an di Kota Tegal, Provinsi Jawa Tengah. Setelah direnovasi pada bulan Maret 2016, Pangkas Rambut Harmonis berubah nama menjadi *Barbershop* Harmonis, dimana *Barbershop* Harmonis memiliki konsep yang berbeda. Harmonis *Barbershop* merupakan tempat pangkas rambut pria, anak-anak, dan dewasa. *Barbershop* Harmonis berkantor pusat di JL. Sawo Barat No. 13 Kelurahan Kraton, Kecamatan Tegal Barat, Kota Tegal. *Barbershop* Harmonis memiliki keunikan, keistimewaan dan perbedaan dari tempat pangkas rambut biasa, salah satunya yaitu membuka pelatihan *Barber* yang tepat untuk diikuti.

Saat ini, Harmonis *Barbershop* memiliki tiga cabang *Barbershop* yang berada di Kota Tegal. Dalam tiga cabang tersebut *Barbershop* Harmonis tetap memberikan pelayanan dan fasilitas yang sama, seperti potong rambut profesional dengan gaya model rambut ter-*update*, semir rambut (full warna, *bleaching* semir, dan semir *highlight*) pijat kepala, *full body massage*, *creambath*, *hair tattoo*, *hair mask*, *black mask*. Selain itu *Barbershop* Harmonis juga menjual alat-alat pangkas rambut pria profesional, *pomade* rambut, vitamin rambut, semir rambut, *hair mask*, *black mask*, *powder*, dan *hair tonic*.

Saat ini *Barbershop* Harmonis terdapat 1 (satu) *owner*, 1 (satu) sekretaris, 1 (satu) bendahara dan 4 (empat) *kapster* (tukang cukur). *Barbershop* Harmonis juga membuka tarif pangkas rambut berbagai macam sesuai paket pangkas rambut yang dipilih, berikut gambar struktur organisasi dan tarif pangkas rambut di *Barbershop* Harmonis Tegal. (Supriyono, 2021)



Gambar 1. 1 Logo *Barbershop* Harmonis

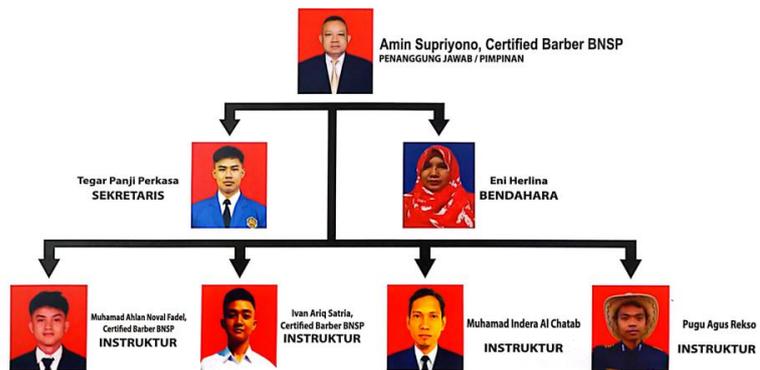
Sumber : (Supriyono, 2021)

TARIF	
PAKET A : 35K <small>Potong • Rambut • Pomade</small>	PAKET C : 55K <small>Potong • Cuci Rambut • Pijat • Handuk Hangat • Harmonis / Pomade</small>
PAKET B : 45K <small>Potong • Cuci Rambut • Pijat • Harmonis / Pomade</small>	PAKET D : 65K <small>Potong • Aromaterapi • Pijat • Handuk Hangat • Masker Wajah • Harmonis / Pomade</small>
PAKET PREMIUM / FULL SERVICE <small>Potong Rambut • Cuci Rambut • Pijat Kepala • Creambath • Handuk Hangat • Masker Wajah</small>	125K
• Creambath	65K
• Bleaching Hairlight	mulai 110K
• COLOURING / Semir Warna	mulai 200K
• Semir Rambut Hitam / Dark Brown	mulai 75K
• SHAVING (Kumis, Jenggot, Jambang)	20K
• Hairtatto	mulai 15K
• Cuci Rambut	15K

☎ 0816 250 492 | f Harmonis Barbershop | harmonisbarbershop_tegal

Gambar 1. 2 Tarif *Barbershop* Harmonis

Sumber : (Supriyono, 2021)



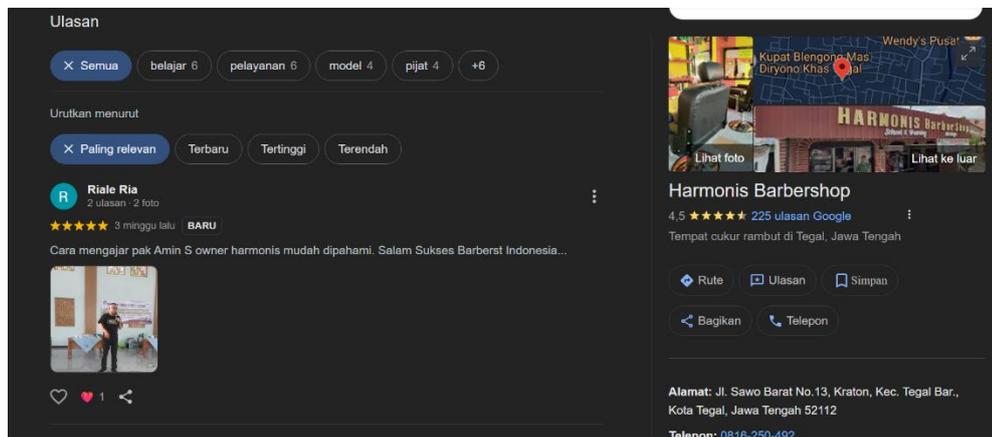
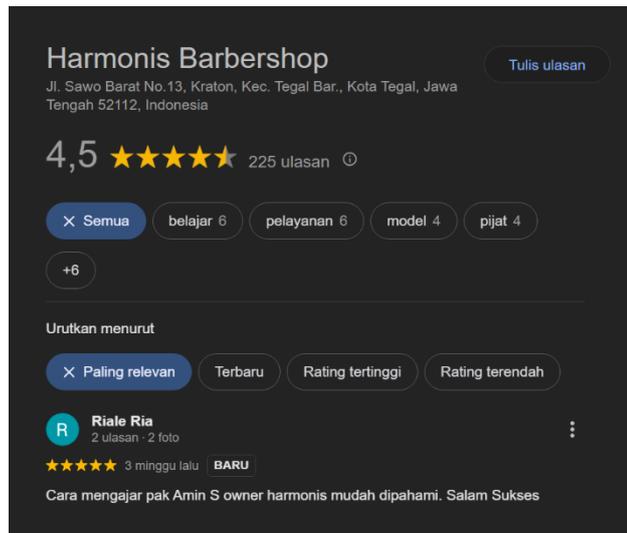
Gambar 1. 3 Struktur Organisasi *Barbershop* Harmonis

Sumber : (Supriyono, 2021)



Gambar 1. 4 Penghargaan dan Sertifikat *Barbershop* Harmonis

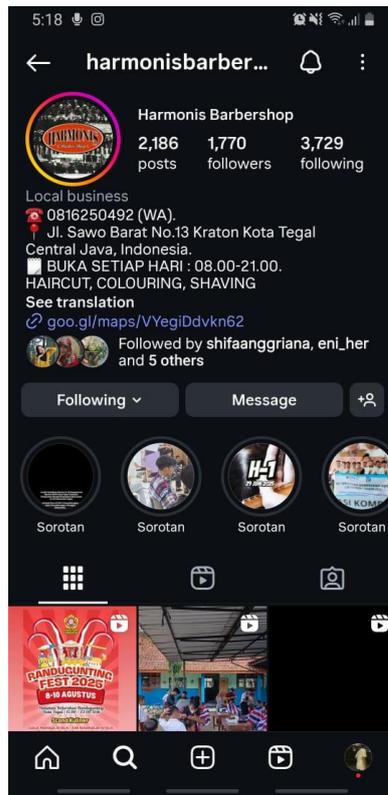
Sumber : (Supriyono, 2021)



Gambar 1.5 Penilaian Bintang Harmonis *Barbershop* di Google

Sumber : Screenshot Profile Harmonis Barbershop di Google

Berdasarkan rating penilaian Harmonis *Barbershop* pada ulasan google, terdapat nilai bintang 4.5 dari 5 bintang dan terdapat 225 ulasan, dalam artian para konsumen rata-rata memberi nilai positif dari Harmonis *Barbershop* dan menunjukkan kepuasan konsumen yang sangat baik



Gambar 1. 6 Jumlah pengikut sosial media Instagram Harmonis *Barbershop* (@barbershopharmonis_tegal)

Sumber : *Screenshot Profile* Instagram @barbershopharmonis_tegal

1.1.2 Visi dan Misi

1.1.2.1 Visi

Menjadi tenaga mandiri dan professional di bidang potong rambut pria yang terampil, inovatif, cerdas, amanah, dan memiliki rasa tanggung jawab

1.1.2.2 Misi

1. Menjadi tenaga kerja profesional di bidang potong rambut pria
2. Memberikan layanan potong rambut, cukur, dan perawatan lainnya dengan kualitas terbaik dan profesional.
3. Memberikan pelayanan ramah, hangat, dan cepat namun tetap berkualitas, tanpa mengurangi kepuasan pelanggan

1.1.3 Jasa dan Produk Perusahaan

Barbershop Harmonis Tegal menyediakan berbagai jasa dan produk yang berfokus pada rambut pria yang terbaik, profesional, terperaya dan halal. Berikut beberapa kategori jasa dan produk yang ada di *Barbershop* Harmonis Tegal :

1. Pangkas Rambut Pria Dewasa dan Anak-Anak

Pangkas rambut ini dilakukan oleh *kapster* (tukang cukur) profesional, amanah, terampil, cerdas, dan tanggung jawab serta menggunakan alat modern yang tentunya baik untuk segala jenis rambut

2. *Shaving* dan *Hair Tattoo*

Shaving atau biasa yang disebut juga memotong atau merapikan kumis dan berewok dilakukan oleh *kapster* yang tentunya profesional dan mempunyai *skill* untuk merapikan kumis dan berewok pelanggan. Sedangkan untuk *Hair Tattoo* atau mengukir model rambut di kepala dengan gambar atau ukiran yang diinginkan oleh pelanggan) para *kapster* siap memberikan saran dan arahan ukiran terbaik sesuai bentuk kepala, model rambut, dan kemauan pelanggan. Tentu ini dilakukan oleh *kapster Barbershop* Harmonis yang tentunya mempunyai *skill* terbaik dalam mengukir model ukiran rambut.

3. Semir Rambut (semir *full* warna, semir *highlight*, semir *bleaching*)

Pada semir rambut di *Barbershop* Harmonis menggunakan semir dengan kualitas terbaik yang tentu saja aman dikulit kepala dan bagus di rambut. Penggunaan semir di *Barbershop* Harmonis tentu menghasilkan hasil dan warna yang baik.

4. *Creambath* dan Cuci rambut (Keramas)

Pada *creambath* dan cuci rambut ini, *Barbershop* Harmonis menggunakan vitamin rambut dan *shampoo* yang bagus, wangi dan tentunya dengan kualitas terbaik.

5. Pijat Kepala dan *Full Body Massage*

Pada bagian ini, *Barbershop* Harmonis mempunyai orang yang ahli dalam bidang *massage* tersendiri yang tentunya sangat baik dalam melakukan pijatan-pijatan bertenaga.

6. *Pomade*, vitamin rambut, *hair mask*, *black mask*, dan *hair tonic*

Jenis produk-produk ini ditawarkan kepada pelanggan dengan kualitas terbaik dan bahan-bahan premium.

7. Alat-alat Pangkas Rambut Pria

Pada alat-alat ini *Barbershop* Harmonis mempunyai ketersediaan banyak stok seperti kursi *barber*, macam-macam alat pangkas rambut, kursi keramas, dan perlengkapan pangkas rambut pria lainnya.

1.1.1.2 Starsbox Barbershop

Starsbox *Barbershop* adalah *barbershop* asal Batam yang membuka *franchise* di Kota Tegal pada 17 Januari 2020. Barbershop ini memiliki konsep industrial klasik, kenyamanan tempat, kualitas, dan *barberman* (*kapster*) profesional. Starsbox *Barbershop* Tegal beralamat di Jalan Pangeran Diponegoro No 104 Tegal. Rizky Kurniadi sebagai CEO dan *Founder* Starsbox *Barbershop* menjelaskan bahwa visi dan misi Starsbox *Barbershop* yaitu,

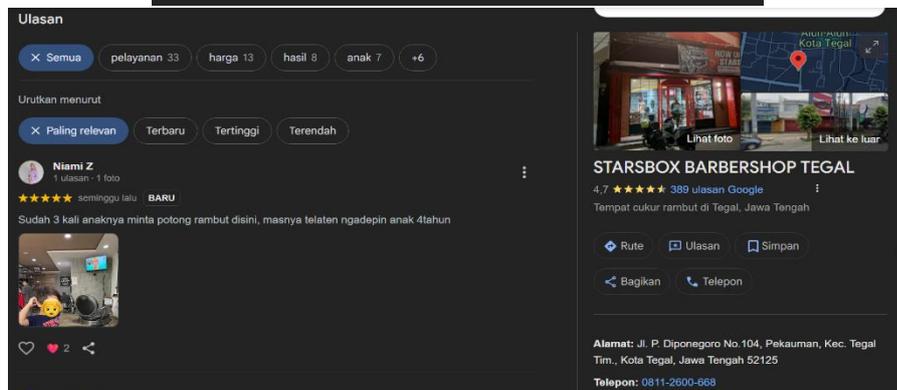
1. Visi : Bangga menjadi bagian dari para pria yang berkarakter *positive*. *Creating Real Men, From Nobody to Somebody*.
2. Misi : Berkomitmen menyediakan seluruh kebutuhan produk dan jasa bagi pria masa kini di Indonesia serta manca negara. *All About Men*.

Starsbox *Barbershop* menawarkan 1 paket premium *hair cut*, pelanggan akan mendapatkan layanan potong, cuci rambut, *treatment* wajah, totok, *eye gel*, penataan hingga pomade dalam durasi 45 menit -1 jam. Selain itu layanan yang diberikan pada Starsbox *Barbershop* juga meliputi *hair spa*, *Creambath*, *hair tattoo*, *shaving*, *head massage*, semir rambut. Adapun inovasi yang dijalankan Starsbox Barbershop adalah dengan meluncurkan beberapa produk pria seperti hair tonic, parfum dll guna memperkuat branding “*all about men*” dengan misi starsbox mengharumkan Indonesia.



Gambar 1. 7 Logo Starsbox Barbershop

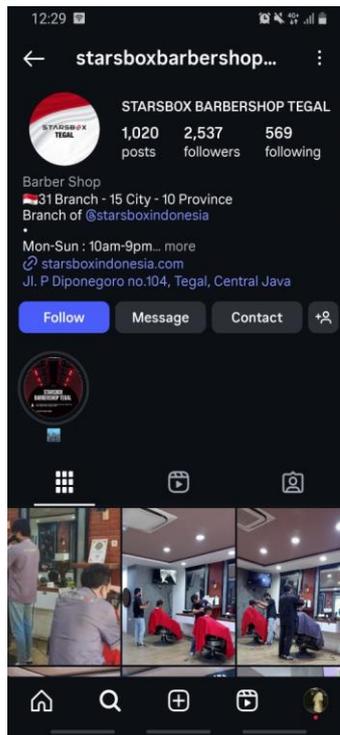
Sumber : (StarsboxIndonesia, 2025), diakses 1 Oktober 2024



Gambar 1. 8 Penilaian Bintang Starsbox Barbershop di Google

Sumber : Screenshot Profile Starsbox Barbershop di Google

Berdasarkan rating penilaian starsbox barbershop pada ulasan google, terdapat nilai bintang 4.7 dari 5 bintang dan terdapat 389 ulasan, dalam artian para konsumen rata-rata memberi nilai positif dari Starsbox Barbershop dan menunjukkan kepuasan konsumen yang sangat baik



Gambar 1. 9 Jumlah pengikut sosial media Instagram Starsbox *Barbershop* Tegal (@starsboxbarbershop_tegal)

Sumber : *Screenshot Profile* Instagram @starsboxbarbershop_tegal

1.2 Latar Belakang Penelitian

Dalam dunia usaha modern, industri jasa semakin berkembang pesat seiring dengan meningkatnya permintaan konsumen terhadap pelayanan berkualitas (Hadiputro & Rofiaty, 2023) (Wardhana, 2023; Raza et al, 2022). Salah satu sektor jasa yang terus tumbuh adalah layanan *grooming* pria, termasuk *Barbershop* (Gustiawan, Sudarmiati, Rahayu, 2024). *Barbershop* tidak lagi sekadar tempat untuk potong rambut, tetapi telah menjadi tempat yang menawarkan pengalaman layanan lengkap yang mencakup perawatan rambut, tata rias, hingga relaksasi. Fenomena ini sejalan dengan tren gaya hidup pria yang semakin memperhatikan penampilan diri sebagai bagian dari kepercayaan diri dan profesionalitas. (Liputan6, 2024)

Pada penelitian ini dilakukan analisis komparatif (analisis perbandingan) antara *Barbershop* Harmonis dan Starsbox *Barbershop* sebagai dua *Barbershop* terbesar di Kota Tegal. Adapun status kepemilikan *Barbershop* Harmonis adalah kepemilikan perseorangan penduduk asli Kota Tegal, sedangkan Starsbox *Barbershop* adalah kepemilikan *franchise* dari Kota Batam.

Menurut Amin Supriyono selaku *owner Barbershop* Harmonis dalam wawancara dengan peneliti pada November 2024, perkembangan *barbershop* di Kota Tegal sangat pesat, dari yang membuka usaha *barbershop* perorangan maupun *franchise*. Kota Tegal sekarang penduduknya seperti Jakarta, banyak pendatang dari berbagai etnis di Indonesia. Mereka butuh *barbershop* yang pelayanannya sesuai dengan standar *barbershop* seperti banyak pelayanan (*service & treatment*). Selanjutnya Amin Supriyono selaku *owner Barbershop* Harmonis juga menambahkan persaingan di antara *barbershop* menjadi semakin kompetitif, di mana setiap pelaku usaha berlomba-lomba menawarkan pengalaman terbaik bagi pelanggan. *Barbershop* modern kini tidak hanya sekadar tempat potong rambut, tetapi juga pusat perawatan pria yang menyediakan layanan seperti *hair spa*, *shaving premium*, hingga *facial treatment*. Mereka yang mampu berinovasi dalam memberikan layanan berkualitas dengan harga kompetitif akan lebih mudah memenangkan hati konsumen di tengah persaingan yang kian ketat. Kota Tegal

telah menjadi pasar yang menjanjikan, sekaligus medan persaingan yang menuntut kreativitas dan kualitas unggul dalam industri ini.

Di Kota Tegal selain ada *Barbershop* Harmonis juga terdapat beberapa *barbershop* yang bagus dan menarik sebagai pesaing, ujar Bapak Amin Supriyono selaku *owner Barbershop* Harmonis, seperti Starsbox *Barbershop*. *Barbershop* ini juga merupakan *franchise* yang buka cabang di Kota Tegal tepatnya dipusat berada di pusat kota, Stars Box *Barbershop* menawarkan 1 paket premium *hair cut*, pelanggan akan mendapatkan layanan potong, cuci, *treatment* wajah, totok, *eye gel*, penataan hingga pomade dalam durasi 45 menit hingga 1 jam.

Barbershop Harmonis, yang didirikan sejak tahun 1990-an dan direnovasi pada tahun 2016 di Kota Tegal, adalah salah satu pelopor layanan *grooming* pria dengan konsep modern di daerah tersebut. Dengan visi “menjadi tenaga mandiri dan profesional di bidang potong rambut pria yang terampil, inovatif, cerdas, amanah, dan bertanggung jawab,” *Barbershop* Harmonis berupaya memenuhi kebutuhan pelanggan dengan menyediakan berbagai layanan, seperti potong rambut profesional, semir rambut, pijat kepala, *creambath*, hingga *hair tattoo*. Selain itu, mereka juga menjual produk-produk perawatan rambut dan alat pangkas rambut. Namun, di tengah kemajuan dan inovasi ini, *Barbershop* Harmonis menghadapi persaingan yang semakin ketat.

Berdasarkan laporan dari Kementerian Koperasi dan Usaha Kecil Menengah (INDONESIA, 2023), jumlah UMKM meningkat secara signifikan, salah satunya yaitu *barbershop*. *Barbershop* di Indonesia meningkat secara signifikan dalam lima tahun terakhir, terutama di kota-kota kecil seperti Tegal. *Barbershop* baru bermunculan dengan menawarkan konsep layanan yang unik dan harga kompetitif, yang menimbulkan tantangan dalam mempertahankan loyalitas konsumen.

Konsumen masa kini cenderung memilih *Barbershop* berdasarkan atribut tertentu yang relevan dengan preferensi mereka, seperti keahlian kapster, kualitas pelayanan, dan fasilitas pendukung. Misalnya, menurut penelitian (Jang et al., 2023), faktor utama dalam memilih *Barbershop* adalah profesionalisme kapster dan atmosfer yang nyaman. Sementara itu, (Firmansyah et al., 2020) bahwa kualitas pelayanan, harga, dan lokasi juga sangat mempengaruhi keputusan konsumen.

Dalam konteks ini, penting untuk memahami bagaimana konsumen di Kota Tegal memprioritaskan atribut-atribut tersebut, terutama dalam memilih *Barbershop* terbaik di Kota Tegal. Penelitian ini berfokus pada preferensi konsumen yang mencakup tiga atribut utama:

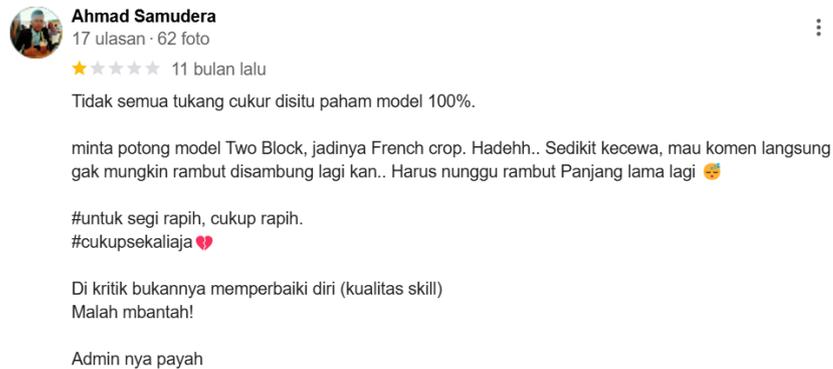
1. Kapster yaitu keahlian dan kualitas hasil potongan rambut yang dihasilkan oleh tukang cukur.(Sulistiawan et al., 2019)
2. Pelayanan yaitu sikap ramah, responsif, sopan, serta ketepatan waktu dalam menyelesaikan potongan rambut. (Fakhruddin, 2018)
3. Fasilitas yaitu kebersihan ruangan, ketersediaan produk perawatan rambut, dan kenyamanan ruang tunggu. (Istanti et al., 2024)

Menurut (Aditya Wardhana, 2024) dan Wardhana et al (2017), preferensi konsumen adalah hasil dari evaluasi terhadap berbagai pilihan berdasarkan atribut tertentu. Pemahaman mendalam tentang preferensi ini memungkinkan perusahaan untuk menyusun strategi pemasaran yang lebih efektif. Dalam hal ini, *Barbershop* di Kota Tegal dapat memanfaatkan informasi preferensi konsumen untuk memperbaiki layanan, mengoptimalkan kapster, dan meningkatkan fasilitas agar tetap menjadi pilihan utama konsumen di Kota Tegal.

Permasalahan inti yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana preferensi konsumen terhadap atribut kapster, pelayanan, dan fasilitas berkontribusi dalam menentukan *Barbershop* terbaik di Kota Tegal.

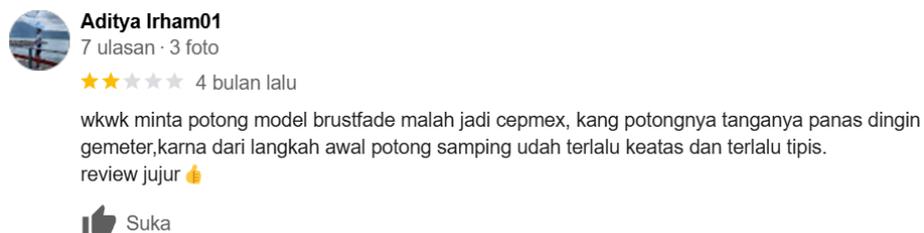
Sebagai bukti permasalahan yang ada, berikut ini merupakan contoh-contoh dari keluhan konsumen terkait dengan atribut-atribut penelitian :

1. Berikut ini adalah keluhan konsumen terkait dengan atribut *kapster* pada *Barbershop* Harmonis Tegal seperti kurang profesionalnya *kapster* yang kurang memahami model potongan rambut :



Gambar 1. 10 Keluhan Konsumen Terkait Atribut *Kapster*

Sumber: Ringkasan Ulasan Google, diakses 1 Oktober 2024

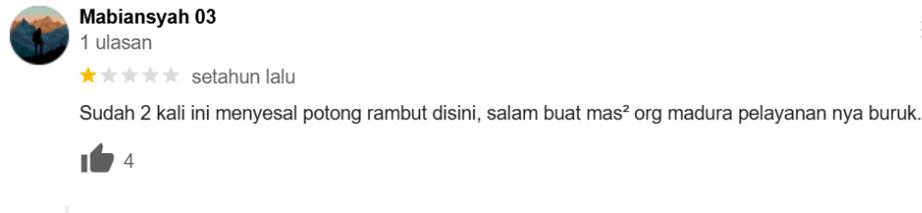


Gambar 1. 11 Keluhan Konsumen Terkait Atribut *Kapster*

Sumber: Ringkasan Ulasan Google, diakses 1 Oktober 2024

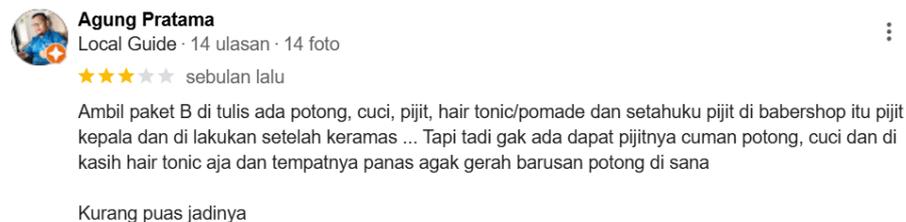
Menurut ringkasan pelanggan *Barbershop* Harmonis, terdapat masalah yaitu pada *kapster* nya. Dijelaskan pada ulasan google tukang cukur atau *kapster* tidak memahami model potong rambut. Menurut (Sulistiawan et al., 2019) *kapster* juga penting dalam memenuhi ekspektasi pelanggan, dengan fokus pada kenyamanan dan kualitas potongan rambut. Menurut (Kim & Jin, 2022) *kapster* secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan promosi positif.

2. Berikut ini merupakan contoh dari keluhan konsumen terkait dengan atribut pelayanan karena memberikan pelayanan buruk kepada konsumenn dan kurangnya memberikan *treatment* pada konsumen yang tertera paket yang dipilih salah satu konsumen pada *Barbershop* Harmonis Tegal.



Gambar 1. 12 Keluhan Konsumen Terkait Atribut Pelayanan

Sumber: Ringkasan Ulasan Google, diakses 1 Oktober 2024

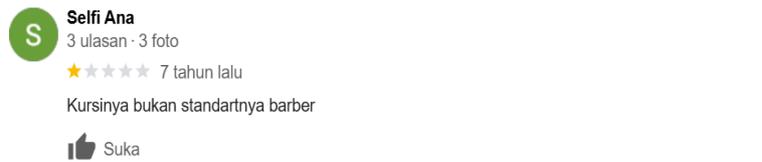


Gambar 1. 13 Keluhan Konsumen Terkait Atribut Pelayanan

Sumber: Ringkasan Ulasan Google, diakses 1 Oktober 2024

Menurut ringkasan pelanggan *Barbershop* Harmonis, terdapat masalah pada pelayanan, Dijelaskan pada ulasan google, adanya pelayanan yang kurang yaitu tidak memberikan “pijit” setelah keramas dan langsung pada *treatment* berikutnya. Menurut Fakhruddin (2018) mengidentifikasi bahwa kualitas layanan memengaruhi keputusan pelanggan dalam memilih *barbershop*.

3. Berikut ini merupakan contoh dari keluhan konsumen terkait dengan atribut fasilitas karena adanya kursi *barbershop* yang tidak standar atau selevel *Barbershop* pada umumnya.

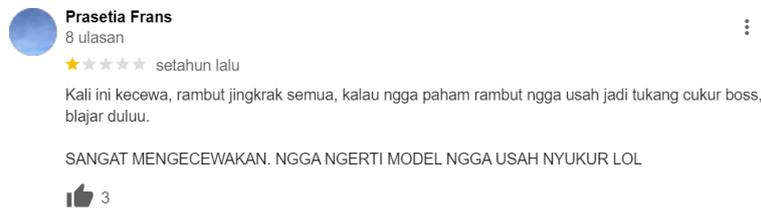


Gambar 1. 14 Keluhan Konsumen Terkait Atribut Fasilitas

Sumber: Ringkasan Ulasan Google, diakses 1 Oktober 2024

Menurut ringkasan pelanggan *Barbershop* Harmonis, terdapat masalah pada fasilitas. Dijelaskan pada ulasan google, adanya fasilitas yang kurang berstandar *barbershop* yaitu pada kursi *barber* nya. Menurut (Ahya, 2023) mengungkapkan bahwa kenyamanan kursi dan pencahayaan *barbershop* adalah faktor penting yang meningkatkan kepuasan konsumen.

4. Berikut ini adalah keluhan konsumen terkait dengan atribut *kapster* pada Starsbox *Barbershop* Tegal seperti kurang profesionalnya *kapster* yang kurang memahami model potongan rambut :



Gambar 1. 15 Keluhan Konsumen Terkait Atribut *Kapster*

Sumber: Ringkasan Ulasan Google, diakses 1 Oktober 2024

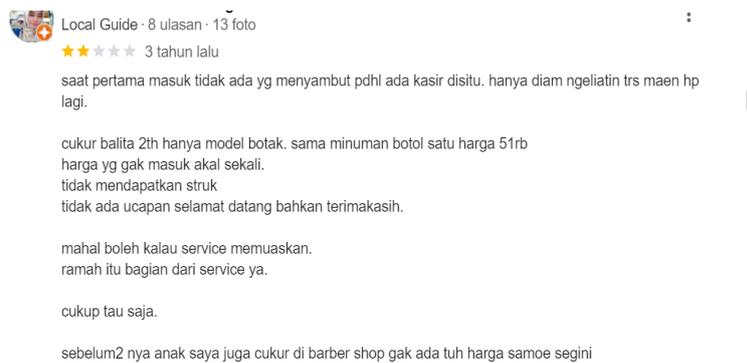
Menurut ringkasan pelanggan Starsbox *Barbershop*, terdapat masalah yaitu pada *kapster* nya. Dijelaskan pada ulasan google tukang cukur atau *kapster* tidak memahami model potong rambut. Menurut (Sulistiawan et al., 2019) *kapster* juga penting dalam memenuhi ekspektasi pelanggan, dengan fokus pada kenyamanan dan kualitas potongan rambut. Menurut (Kim & Jin, 2022) *kapster* secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan dan promosi positif.

5. Berikut ini merupakan contoh dari keluhan konsumen terkait dengan atribut pelayanan karena memberikan pelayanan buruk kepada konsumen serta *service* yang tidak memuaskan:



Gambar 1. 16 Keluhan Konsumen Terkait Atribut Pelayanan

Sumber: Ringkasan Ulasan Google, diakses 1 Oktober 2024



Gambar 1. 17 Keluhan Konsumen Terkait Atribut Pelayanan

Sumber: Ringkasan Ulasan Google, diakses 1 Oktober 2024

Menurut ringkasan pelanggan Starsbox *Barbershop*, terdapat masalah pada pelayanan, Dijelaskan pada ulasan google, adanya pelayanan yang kurang yaitu kasir tidak memberikan pelayanan yang ramah. Menurut Fakhruddin (2018) mengidentifikasi bahwa kualitas layanan memengaruhi keputusan pelanggan dalam memilih *barbershop*.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk menganalisis preferensi konsumen dalam memilih *Barbershop* Terbaik di Kota Tegal, dengan penelitian berjudul “Analisis Preferensi Konsumen Dalam Memilih *Barbershop* Terbaik Di Kota Tegal”

1.3 Perumusan Masalah

1. Bagaimana gambaran deskriptif tentang preferensi konsumen terkait atribut kapster, pelayanan, dan fasilitas pada *Barbershop* terbaik di Kota Tegal yaitu Harmonis *Barbershop* dan StarsBox *Barbershop*?
2. Bagaimana prioritas preferensi konsumen terkait atribut kapster, pelayanan dan fasilitas pada *Barbershop* terbaik di Kota Tegal yaitu Harmonis *Barbershop* dan StarsBox *Barbershop*?
3. Seberapa besar kontribusi kapster, pelayanan, dan fasilitas terhadap preferensi konsumen dalam memilih *Barbershop* terbaik di Kota Tegal yaitu Harmonis *Barbershop* dan StarBox *Barbershop*?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui gambaran deksriptif tentang preferensi konsumen terkait atribut kapster, pelayanan, dan fasilitas pada *Barbershop* terbaik di Kota Tegal yaitu Harmonis *Barbershop* dan StarBox *Barbershop*.
2. Untuk mengetahui prioritas preferensi konsumen terkait atribut kapster, pelayanan, dan fasilitas di *Barbershop* terbaik di Kota Tegal yaitu Harmonis *Barbershop* dan StarBox *Barbershop*.
3. Untuk mengetahui besaran kontribusi kapster, pelayanan, dan fasilitas terhadap preferensi konsumen dalam memilih *Barbershop* terbaik di Kota Tegal yaitu Harmonis *Barbershop* dan StarsBox *Barbershop*.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

Kegunaan penelitian ini dalam aspek teoritis, yaitu diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai salah satu upaya pengembangan ilmu di bidang manajemen pemasaran, khususnya tentang preferensi konsumen dan menjadi bahan referensi untuk penelitian dengan bidang kajian sejenis.

1.5.2 Aspek Praktis

Kegunaan penelitian ini dalam aspek praktis, yaitu diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi *Barbershop* terkait, yaitu *Barbershop* Harmonis dan Starsbox *Barbershop* dalam memperbaiki atribut kapster, pelayanan,

dan fasilitas agar tetap menjadi preferensi konsumen dalam memilih *Barbershop* terbaik di Kota Tegal.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

Sistematika penulisan ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan dan untuk memudahkan pembaca dalam memahami penelitian ini. Adapun sistematika penulisan pada penelitian ini, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan tentang gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II TINJAUAN PERPUSTAKAAN

Pada bab ini berisikan tentang tinjauan perpustakaan penelitian yang meliputi rangkuman teori dan penelitian terdahulu (*literature review*), kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisikan tentang jenis penelitian, operasional variabel, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan tentang kesimpulan hasil analisis serta saran yang dapat diimplementasikan oleh perusahaan selaku objek penelitian.