

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada pertengahan tahun 1960an, kondisi ekonomi Indonesia telah mencapai keadaan yang bisa dikatakan sangatlah buruk. Perekonomian Indonesia menderita karena kekacauan politik yang dilakukan oleh Presiden Soekarno, presiden pertama Indonesia. Masalah-masalah ekonomi tidak menjadi perhatian utama bagi Soekarno yang menghabiskan masa hidupnya untuk berjuang di kalangan politik. Beberapa contoh dari kebijakan-kebijakannya yang memberikan dampak negatif pada perekonomian adalah melakukan pemutusan hubungan dengan negara-negara Barat dan karenanya mengisolasi Indonesia dari ekonomi dunia dan mencegah negara ini dari menerima bantuan-bantuan asing yang sangat dibutuhkan dan melalui pencetakan uang, yang menyebabkan penurunan nilai mata uang sangat drastis yang berada di luar kendali. Namun, setelah Suharto mengambil alih kekuasaan dari Soekarno di pertengahan 1960an, kebijakan-kebijakan ekonomi mengalami perubahan.

Di awal Orde Baru, Suharto berusaha keras memperbaiki ekonomi Indonesia yang sudah terpuruk, dan berhasil untuk beberapa lama. "Ketika Pak Harto memimpin adalah keadaan ekonomi dengan inflasi sangat tinggi, 650% setahun," Menurut Emil Salim, mantan menteri pada pemerintahan Suharto. Menurut Emil Salim, Suharto menerapkan cara militer dalam menangani masalah ekonomi yang dihadapi Indonesia, yaitu dengan menargetkan sasaran yang tegas. Suharto menamai programnya 'Pembangunan Lima Tahun' atau PELITA, yang dengan melibatkan para teknokrat dari Universitas Indonesia, dia berhasil memperoleh pinjaman dari negara-negara Barat dan lembaga keuangan seperti IMF dan Bank Dunia. Liberalisasi perdagangan dan investasi kemudian dibuka umum mencakup daerah yang luas. Sejak awal inilah dipertanyakan oleh Kwik Kian Gie, yang menilai kebijakan ekonomi Suharto membuat Indonesia terikat pada kekuatan modal asing. "Liberalisasi sebesar mungkin, sebebas-bebasnya, kalau ada intervensi boleh dikatakan oleh IMF dan Bank Dunia, yang dibelakangnya adalah pemerintah Amerika Serikat dan dampaknya dirasakan

sampai sekarang,"kata mantan menteri koordinator perekonomian Indonesia antar tahun1999-2000.(www.bbc.co.uk). www.bbc.co.uk.

Namun menurut Emil Salim, untuk menggerakkan pembangunan, Suharto sejak tahun 1970-an juga mendorong penambangan minyak dan pertambangan, sehingga pemasukan negara dari migas meningkat dari \$0,6 miliar pada tahun 1973 menjadi \$10,6 miliar pada tahun 1980.Masa keemasan ekonomi Orde Baru, kata Emil salim, mengalami titik balik ketika memasuki tahun 1990-an, saat BJ Habibie dengan visi teknologi masuk merambah bidang ekonomi.

Tetapi, Kwik Kian Gie yang tidak sependapat dan dia menilai Habibie merupakan bukan faktor yang penting dalam titik balik ekonomi Orde Baru."Pertumbuhan ekonomi Indonesia di masa Orde Baru terkesan begitu mengesankan," kata Kwik, namun menurutnya di sisi lain kesenjangan dan kemiskinan adalah akibat kebijakan ekonomi liberal. Krisis moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan tuntutan reformasi total, dia anggap sebagai konsekuensi logis dari kebijakan tersebut yang diperburuk oleh situasi politik. Namun, pengamat ekonomi Djisman Simandjuntak mempunyai analisa berbeda tentang jatuhnya Suharto."Krisis ekonomi untuk sebagian orang memang bisa ditelusuri ke praktek kebijakan, bukan desain kebijakan di atas kertasnya," kata Djisman.Pengamat ekonomi ini menilai pada prakteknya kebijakan pemerintahan Suharto sarat dengan berbagai penyelewengan seperti kolusi, korupsi dan nepotisme pada kroni Suharto.Pada saat yang bersamaan, rakyat menuntut suksesi politik Dan krisis ekonomi yang melanda Indonesia menjadi pemicu krisis politik yang sudah dipendam oleh rakyat, tambah Djisman Simandjuntak. <http://www.bbc.co.uk/>.

Kondisi ekonomi saat ini ternyata mengingatkan kondisi pada kondisi perekonomian tahun 1998 dan 2008. Di mana, pada saat itu, Indonesia mengalami krisis ekonomi akibat dari anjloknya Indeks Harga Saham Gabungan (IHSG) serta terjun bebasnya pergerakan rupiah terhadap dolar Amerika Serikat.Saat ini pun tidak berbeda jauh. Pada Senin, (19/8), IHSG ditutup melemah 255,14 poin atau 5,58 persen ke level 4.313. Sedangkan pada Selasa (20/8), IHSG kembali ditutup anjlok 138,54 poin atau 3,21 persen ke level 4.174. Pada Rabu (21/8), IHSG bergerak naik 43,47 poin atau sebesar 1,04 persen menjadi 4.218.Pun pada

Rupiah. Pada Senin, nilai tukar Rupiah berada di level Rp 10.392 per USD. Angka ini terus melemah hingga kemarin, Rupiah ditutup pada level Rp 10.723 per USD. Kondisi perekonomian saat ini disinyalir akibat adanya kebijakan dari bank sentral Amerika yang melakukan pengetatan terhadap pengeluaran obligasi besar-besaran atau quantitative easing. Pengetatan tersebut karena ekonomi AS mulai menunjukkan pemulihan dari krisis yang sempat melanda negeri tersebut sejak 2008 lalu. Krisis ekonomi yang terjadi pada AS tersebut berdampak buruk terhadap perekonomian dunia. Pasalnya, AS dinilai menjadi salah satu poros perekonomian dunia. Walaupun begitu, pemerintah meyakini krisis ekonomi tersebut tidak terlalu berdampak buruk terhadap perekonomian Indonesia. Hingga saat ini, saat IHSG dan Rupiah melorot. Menteri Keuangan Chatib Basri menilai kondisi buruknya pasar keuangan saat ini sangat jauh berbeda dibandingkan dengan kondisi krisis tahun 1998 dan 2008. <https://www.merdeka.com>

Fundamental ekonomi Indonesia dinilai terus menguat. Penguatan itu terlihat dari tingkat pertumbuhan ekonomi. Bank Dunia (World Bank) pun memproyeksikan pertumbuhan ekonomi Indonesia tahun 2017 ini sebesar 5,2%. Pertumbuhan ekonomi yang lebih kuat serta harga komoditas yang lebih tinggi dinilai menjadi pendorong utama. "Pertumbuhan ekonomi naik pertama kali dalam 5 tahun terakhir. PDB 2016 bisa mencapai 5,02% dari 4,9% di 2015, itu kabar baik. Setelah penguatan di 2016, pertumbuhan ekonomi 2017 diharapkan akan sangat membantu bagi kenaikan harga komoditas dan diharapkan bisa mendorong pertumbuhan ekonomi 5,2% dan 5,3% di 2018," kata Kepala Perwakilan Bank Dunia di Indonesia, Rodrigo Chaves saat acara Indonesia Economic Quarterly, di Energy Building, SCBD, Jakarta, Senin (22/3/2017). www.finance.detik.com/berita-ekonomi.

Menteri Pertahanan Ryamizard Ryacudu menghadiri acara penutupan Halaqah Nasional Ulama Pesantren dan Cendekiawan Gerakan Dakwah Aswaja Bela Negara yang diselenggarakan di Pondok Pesantren Al Hikam, Beji, Depok, Selasa (31/10). Dalam sambutannya, ia mengungkapkan bahwa semangat membela negara sangat penting untuk ditularkan pada masyarakat di era globalisasi baru. "Saya ingin mengikat satu pemikiran, yaitu mengapa bangsa Indonesia memerlukan semangat dan kesadaran membela negara dalam

menghadapi derasnya fenomena persaingan mempertahankan eksistensi suatu bangsa dalam era globalisasi yang baru," ujarnya saat sambutan. Menurut dia, semangat membela negara penting dibangkitkan kembali agar bisa menghadapi zaman globalisasi yang sarat dengan persaingan ekonomi antar bangsa, serta sarat dengan pelemahan ideologi bangsa Indonesia. "Di mana bentuk persaingan yang dinamis ini dampak berdampak kepada sistem politik, hukum, mental, dan budaya, serta penghayatan terhadap ideologi negara suatu bangsa," ucapnya. Karena itu, ia menegaskan bahwa Indonesia tidak boleh kalah dalam menghadapi tantangan di era globalisasi baru tersebut. "Dalam kapasitas saya selaku Menteri Pertahanan Republik Indonesia, saya pribadi saya tidak ingin Indonesia kalah dalam persaingan modernisasi dan global tersebut karena dapat mengancam eksistensi dan keutuhan negara kita," katanya. Menurut dia, globalisasi sendiri merupakan persaingan bebas antar bangsa, di mana yang kuat bisa menang dan cenderung menjadi penjajah, sedangkan yang lemah akan kalah dan menjadi pecundang yang terjajah. Karena itu, ia memandang sangat perlu untuk selalu mengingatkan akan pentingnya penanaman nilai-nilai kesadaran bernegara. "Ini sebagai modalitas kekuatan dan pengikat jati diri bangsa agar kita bersatu dan berhasil dalam menghadapi setiap tantangan dinamika globalisasi," jelasnya.<http://nasional.republika.co.id/berita/nasional/politik/17/10/31/oyp1b3330-menhan-ungkap-alasan-pentingnya-kesadaran-bela-negara>.

Jakarta (ANTARA News) - Sektor makanan dan minuman mendominasi penyerapan tenaga kerja bidang industri, yakni sebanyak 3.3 juta orang atau sebesar 21,34 persen dari 16,6 juta tenaga kerja dibidang industri, demikian disampaikan Sekjen Kementerian Perindustrian Haris Munandar. "Kontribusi tenaga kerja sektor industri didominasi oleh industri makanan sebanyak 3.316.186 orang atau sebesar 21,34 persen," kata Haris melalui keterangannya di Jakarta, Rabu.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) terkait jenis lapangan pekerjaan utama pada Februari 2017, sektor industri memberikan kontribusi sebesar 13,31 persen atau sebanyak 16,6 juta orang dari total tenaga kerja sebanyak 124,5 juta orang. (www.antaraneews.com)

Di Tahun 2017, Industri makanan dan minuman mulai semakin marak dan meningkat. Besarnya industri makanan dan minuman menjadi motor penggerak sektor industri perekonomian di Indonesia. Menurut Kementerian Perindustrian pada tahun 2017, industri makanan dan minuman memiliki pertumbuhan yang berada dikisaran 8,2 hingga 8,5. Selain itu, menurut Tjahyono Haryono (Apkrindo Cabang Jatim), di tahun 2017 pertumbuhan industri makanan dan minuman bisa lebih tinggi dari yang telah diproyeksikan pemerintah dikarenakan konsumsi masyarakatnya semakin besar. Persentase yang diberikan pun merupakan perkiraan angka proyeksi yang realistis dikarenakan hal ini dipengaruhi oleh kemampuan pengusaha dan perusahaan sebagai pertimbangan.

(www.suara.com, yang telah diunduh pada tanggal 7 Februari 2017.)

Selain perubahan gaya hidup yang mendorong masyarakat untuk sering makan diluar rumah, adapun penyebab lain yaitu tingkat stress. Tingkat stress masyarakat Indonesia cukup dibilang tinggi apalagi seperti masyarakat ibu kota atau kota-kota besar lainnya. Ini disebabkan oleh adanya berbagai tekanan seperti contohnya yang paling besar dan umum tekanan ekonomi, sampai yang paling kecil seperti tekanan sosial

(www.kanalsatu.com, yang telah diunduh pada tanggal 7 Februari 2017.)

(Kontan 2009) Dari perkembangan industri makanan dan minuman ini menjadi peluang bagi para pengusaha restoran di Indonesia untuk mereka bisa mengimplementasikan kemampuan mereka di bidang makanan dan minuman. Selain itu, hal ini didorong dengan adanya perubahan gaya hidup dan pola makan masyarakat terutama masyarakat kota yang sering sekali makan diluar rumah dibanding dirumah mereka sendiri seperti di rumah makan dan cafe-cafe atau restoran baik siang hari maupun malam hari. Bagi keluarga restoran ialah tempat yang tepat untuk berkumpul bersama keluarga untuk melepas peat di akhir pekan. Sedangkan bagi para remaja atau generasi muda di kota besar lebih menyukai makanan diluar rumah seperti rumah makan, restoran dan cafe.

(www.antarnews, yang telah dunduh pada tanggal 20 Januari 2017.)

Dalam penelitian ini akan dibahas tentang restoran western yaitu Boncafe. Restoran ini menawarkan berbagai macam makanan western seperti steak dan aneka ice cream tapi seiring dengan berkembangnya restoran ini mereka juga

menyajikan makanan nusantara ini merupakan strategi mereka untuk lebih menarik masyarakat Indonesia yang kurang mengenal masakan western tapi dengan kualitas yang berkelas. Boncafe Steak & Ice cream yang memiliki beberapa cabang di kota Surabaya dengan resto spesialisasi menu steak yang mengutamakan rasa dan kualitas makanan yang terbaik dengan atmosfer yang nyaman. Sejak dihidangkan pertamakali pada Tahun 1977 maka, sudah 33 tahun Boncafe menemani warga Surabaya dengan hidangan steak sebagai signature dish mereka. Aneka Steak yang disediakan tidak hanya dalam bentuk penyajian tetapi juga bahan dan proses memasaknya. Walaupun beranekaragam tetapi semua Steak di Boncafe Steak & Ice cream memiliki ciri khas yang sama yaitu citrasanya yang lokal. <http://www.makandisurabaya.com/western-food/77-boncafe.html>

Menurut Gamer and Brown (2006) memberikan definisi mengenai Loyalitas (jasa), ialah derajat seseorang dimana mereka menunjukkan perilaku pembelian berulang dari satu penyedia jasa, memiliki suatu disposisi atau kecenderungan sikap positif terhadap penyedia jasa dan hanya mempertimbangkan untuk menggunakan penyedia dari jasa ini pada saat muncul kebutuhan untuk memakai jasa ini. Boncafe selalu memberikan pelayanan terbaik mereka bagi pelanggan agar selalu menjadi pelanggan tetap mereka dengan cara memberikan potongan harga menyediakan menu-menu baru bagi pelanggan agar mereka tetap setia terhadap Boncafe.

Menurut Kotler (1995) , terdapat beberapa faktor yang menjadi pertimbangan pada saat pelanggan menentukan preferensi, Salah satu cara untuk menarik pelanggan serta memenangkan persaingan yaitu dengan cara memberikan service yang sesuai sehingga dapat memberikan rasa puas bagi pelanggan. Boncafe sudah menanamkan prinsip kepada para karyawannya untuk selalu bisa cepat tanggap untuk melayani pelanggannya.

Menurut Zeithaml (1988) Customer delight ialah semua penilaian atau evaluasi yang telah dibuat oleh pelanggan dibandingkan dengan produk yang telah mereka dapatkan. Selain melayani pelanggan dengan sangat baik Boncafe sendiri juga sangat mementingkan food quality mereka untuk pelanggan mereka sehingga banyak pelanggan tersebut merasakan steak yang enak sehingga pelanggan

mereka bisa senang karena harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas yang diberikan.

Menurut Kotler(1977) Pada saat memperkenalkan lingkungan toko dapat memberikan ketertarikan tersendiri pada pembelian individu dan psikologi lingkungan yang telah diperoleh dari pemahaman lingkungan fisik sebagai elemen untuk mengetahui respon individu terhadap suatu tempat atau restoran. Boncafe menyediakan design seperti rumah makan barat tua pada umumnya yang menarik bagi pelanggan dan terkesan elegan saat kita makan steak dengan suasana yang nyaman.

Menurut (Tjitono, 2007 dalam Widagdo,2011) Interaction with staff merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Restoran Boncafe memberikan penghargaan tiap bulan dan apresiasi pada karyawan sehingga memotivasi karyawan untuk bekerja lebih giat dan melakukan yang terbaik untuk para pelanggannya.

Di dalam prespektif kognitif peneliti bersamsusi bahwa pelanggan secara kognitif menilai perilaku dan bentuk pelanggan lain relatif kepada perilaku mereka sendiri. Ide ini berhubungan dengan teori pembandingan sosial (Jani & Han,2013;Festinger,1952). Restoran Boncafe menjaga hubungan pelanggan dengan cara yaitu memberi sistem *membership* bagi pelanggan setianya.



Gambar 1.1 restoran Boncafe surabaya tampak luar

Sumber : <https://www.google.co.id/search boncafe surabaya> yang diunduh tahun 2016.



Gambar 1.2 Restaurant Boncafe tampak dalam

Sumber : <https://www.google.co.id/search boncafe surabaya> diunduh tahun 2017

**Gambar 1.3 interior dalam Boncafe Manyar Surabaya**

Sumber : <https://www.google.co.id/search boncafe surabaya> diunduh tahun Januari 2017

**Gambar 1.4 makanan di Restoran Boncafe Surabaya**

Sumber : <https://www.google.co.id/search boncafe surabaya> yang diunduh tahun Januari 2017.

1.2 Batasan Masalah.

Ada batasan dalam melakukan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- Produk yang akan diteliti adalah produk dari restaurant Boncafe di Surabaya, Subjek penelitian adalah pelanggan dari produk restaurant Boncafe di Surabaya.
- Responden berusia 18-60 tahun.
- Penelitian ini memiliki 6 variable , yaitu Physical Enviroment , Interaction with Customers, Interaction with Staff , Customer Delight, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.
- Penyebab Kuesioner dilakukan di restaurant Boncafe Surabaya dan pelanggan-pelanggan dari Boncafe Surabaya.
- Pengujian terhadap model yang diteliti menggunakan data dari hasil pembagian kuisisioner kepada objek yang diteliti.
- Perhitungan dan hasil kuisisioner menggunakan alat bantu software AMOS

1.3 Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang yang sudah di tulis di atas maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- Apakah Physical Environment berpengaruh signifikan terhadap Customer Delight pada pelanggan restaurant Boncafe di Surabaya?
- Apakah Interaction with Customers berpengaruh signifikan terhadap Customer Delight pada pelanggan restaurant Boncafe di Surabaya?
- Apakah Interaction with Staff berpengaruh signifikan terhadap Customer Delight pada pelanggan restaurant Boncafe di Surabaya?
- Apakah Physical Environment berpengaruh signifikan terhadap Customer Satisfaction pada pelanggan restaurant Boncafe di Surabaya?
- Apakah Interaction with Customers berpengaruh signifikan terhadap Customer Satisfaction pada pelanggan restaurant Boncafe di Surabaya?
- Apakah Interaction with Staff berpengaruh signifikan terhadap Customer Satisfaction pada pelanggan restaurant Boncafe di Surabaya?

- Apakah Customer Delight berpengaruh signifikan terhadap Customer Satisfaction pada pelanggan restaurant Boncafe di Surabaya?
- Apakah Customer Satisfaction berpengaruh signifikan terhadap Customer Loyalty pada pelanggan restaurant Boncafe di Surabaya?
- Apakah Customer Delight berpengaruh signifikan terhadap Customer Loyalty pada pelanggan restaurant Boncafe di Surabaya?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian adalah sbg berikut:

- Untuk mengetahui Physical Enviroment berpengaruh secara signifikan terhadap Customer Delight pada pelanggan restaurant Boncafe di Surabaya.
- Untuk mengetahui Interaction with Customer berpengaruh secara signifikan terhadap Customer Delight pada pelanggan restaurant Boncafe di Surabaya.
- Untuk mengetahui Interaction with Staff berpengaruh secara signifikan terhadap Customer Delight pada pelanggan restaurant Boncafe di Surabaya.
- Untuk mengetahui Physical Enviroment berpengaruh secara signifikan terhadap Customer Satisfaction pada pelanggan restaurant Boncafe di Surabaya.
- Untuk mengetahui Interaction with Customer berpengaruh secara signifikan terhadap Customer Delight pada pelanggan restaurant Boncafe di Surabaya.
- Untuk mengetahui Interaction with Staff berpengaruh secara signifikan terhadap Customer Delight pada pelanggan restaurant Boncafe di Surabaya.

- Untuk mengetahui Customer Delight berpengaruh secara signifikan terhadap Customer Satisfaction pada pelanggan restaurant Boncafe di Surabaya.
- Untuk mengetahui Customer Satisfaction berpengaruh secara signifikan terhadap Customer Loyalty pada pelanggan restaurant Boncafe di Surabaya.
- Untuk mengetahui Customer Delight berpengaruh secara signifikan terhadap Customer Loyalty pada pelanggan restaurant Boncafe di Surabaya.

1.5 Manfaat Penelitian.

1.5.1 Manfaat bagi penulis :

- Untuk menambah pengetahuan dan memperluas wawasan khususnya dalam mencari pengaruh Physical Enviroment terhadap *Customer Delight*.
- Untuk menambah pengetahuan dan memperluas wawasan khususnya dalam mencari pengaruh *Interaction with staff* terhadap *Customer Delight*.
- Untuk menambah pengetahuan dan memperluas wawasan khususnya dalam mencari pengaruh *Interaction with Customer* terhadap *Customer Delight*.
- Untuk menambah pengetahuan dan memperluas wawasan khususnya dalam mencari pengaruh *Physical Enviroment* terhadap *Customer Satisfaction*.
- Untuk menambah pengetahuan dan memperluas wawasan khususnya dalam mencari pengaruh *Interaction with Staff* terhadap *Customer Satisfaction*.

- Untuk menambah pengetahuan dan memperluas wawasan khususnya dalam mencari pengaruh *Interaction with other Customer* terhadap *Customer Satisfaction*.
- Untuk menambah pengetahuan dan memperluas wawasan khususnya dalam mencari pengaruh *Customer Delight* terhadap *Customer Satisfaction*.
- Untuk menambah pengetahuan dan memperluas wawasan khususnya dalam mencari pengaruh *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Loyalty*.
- Untuk menambah pengetahuan dan memperluas wawasan khususnya dalam mencari pengaruh *Customer Delight* terhadap *Customer Loyalty*.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian yang telah disebutkan diatas, maka manfaat penelitian yang ingin dicapai yaitu:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat depergunaan sebagai studi banding oleh peneliti lain yang ingin meneliti masalah yang sama, serta kemungkinan pengembangannya baik dari segi objek yang diteliti maupun variabel yang akan digunakan di masa mendatang. Dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau kajian yang memperkaya peneliti berikutnya maupun para pembelajar dalam mengembangkan penelitian maupun studinya.

1.5.2 Manfaat Praktis

1 Bagi Penulis

Bermanfaat langsung dalam memperluas pandangan serta menambah pengetahuan tentang *Physical Enviroment*, *Interaction with staff* dan *Interaction with other customer* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Delight* dan *Customer Satisfaction* berkaitan dengan sebuah produk.

2 Bagi perusahaan produsen produk

Diharapkan mampu menjadi bahan masukan dalam membangun *Physical Enviroment* , *Interaction with staff* dan *Interaction with other customer* terhadap *Customer Loyalty* melalui *Customer Delight & Customer Satisfaction* yang baik agar mampu mencapai target pasar yang diinginkan

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini dijasikan alam beberapa bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Bab ini berisi tentang ulasan mengenai latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II: Tujuan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Bab ini menjelaskan mengenai telaah pustaka dan hipotesis yang menjadi dasar dalam penyusunan proposal. Telaah pustaka dan hipotesis akan dipergunakan sebagai kerangka dasar untuk melakukan analisis dan sebagai dasar pembahasan untuk memberikan konklusi, implikasi dan rekomendasi.

BAB III: Metode Penelitian

Bab ini menguraikan mengenai jenis penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variable juga metode analisis data.