

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Rumah Sakit adalah salah satu fasilitas kesehatan yang bertujuan untuk melaksanakan perawatan kesehatan dengan melibatkan tenaga profesional yang terlatih dalam penanganan masalah kesehatan, dengan tujuan pemulihan dan pemeliharaan kesehatan yang optimal. Mereka yang menggunakan layanan rumah sakit memerlukan pelayanan yang berkualitas, yang tidak hanya mencakup aspek penyembuhan fisik dan peningkatan kesehatan, tetapi juga melibatkan tingkat kepuasan, ketersediaan fasilitas yang memadai, serta lingkungan fisik yang baik untuk memberikan layanan yang optimal. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, rumah sakit perlu meningkatkan fungsinya agar lebih efektif, efisien, dan dapat memenuhi kepuasan pasien, keluarga, dan masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk menjelajahi bagaimana pasien menilai kualitas pelayanan dari rumah sakit, sebelum meningkatkan tingkat kepuasan mereka dan menghasilkan niat perilaku. (Murti & Srivastava, 2014).

Industri perawatan kesehatan adalah sektor yang menyediakan layanan medis bagi individu yang memerlukan perawatan. Industri ini mencakup puskesmas, klinik, dan rumah sakit. Rumah sakit, sebagai bagian dari industri ini, memegang peran vital dalam meningkatkan kesehatan masyarakat.

Ada beberapa kriteria untuk mengklasifikasikan jenis-jenis rumah sakit. Evaluasi dapat dilakukan berdasarkan jumlah tempat tidur dan layanan yang

disediakan oleh rumah sakit dalam kapasitas tertentu. Dari segi spesialisasi dan fokus penyakit, rumah sakit dibagi menjadi dua kategori: spesialis dan umum. Semua pedoman ini mengacu pada Peraturan Menteri Kesehatan RI No. 340/ Menkes/ Per/ III/ 2010. Di Indonesia, terdapat sejumlah rumah sakit terbaik yang telah berhasil mendapatkan akreditasi dan penghargaan dari *Joint Commission International* (JCI) di Amerika Serikat.

Dunia bisnis telah berubah selama beberapa dekade terakhir. Secara khusus, globalisasi telah meningkatkan persaingan dalam sektor manufaktur dan jasa. Persaingan saat ini dianggap lebih menantang daripada sebelumnya (Alzoubi et al., 2020; Yeng et al., 2018; Aburayya et al., 2020c). Tantangan baru berarti bahwa bisnis juga harus berubah untuk menghadapi persaingan (Alshurideh et al., 2012). Satu pendekatan yang dapat diadopsi organisasi untuk menjadi kompetitif adalah dengan merestrukturisasi operasi, budaya, dan mengadopsi sistem yang berfokus pada pelanggan untuk memberikan kualitas dan memenuhi kepuasan klien (Kurdi et al., 2020; Alshurideh et al., 2012; Oakland, 2014;). Oleh karena itu, kemampuan untuk memberikan kualitas terbaik kepada pelanggan adalah kunci untuk bertahan dan bersaing secara global (Sheikholeslam & Emamian, 2016; Al Dmour et al., 2014). Memberikan kualitas pelayanan yang unggul akan meningkatkan kinerja organisasi dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Sheikholeslam & Emamian, 2016). Implementasi strategi kualitas seperti *Total Quality Management* (TQM) adalah upaya organisasi satu arah yang berusaha memberikan layanan berkualitas kepada konsumen (Toke & Kalpande, 2020).

Filosofi TQM didasarkan pada perbaikan berkelanjutan, komitmen manajemen terhadap kebahagiaan pelanggan, pemberdayaan tenaga kerja, dan

fokus pada pelanggan (Ugboro & Obeng, 2000). Terdapat banyak modifikasi serta perbaikan yang didasarkan pada konsep TQM, meskipun ada keyakinan bahwa TQM merupakan gagasan yang tertinggal dibandingkan konsep lainnya. Namun, konsep-konsep lebih baru seperti *Six Sigma* yang berprinsip mencapai nol kesalahan bukanlah alternatif untuk manajemen mutu secara keseluruhan, tetapi lebih merupakan metodologi untuk mencapai tujuan tersebut. Di lain sisi, TQM bertujuan untuk memungkinkan suatu organisasi untuk menawarkan barang maupun jasa dengan kualitas tertinggi. Hal ini akan memungkinkan organisasi tersebut menjadi lebih kompetitif dan berperforma lebih baik. (Khan et al., 2014)

Penelitian oleh Kavas et al. (2016) menemukan bahwa rumah sakit, sebagai industri penyedia jasa, dapat menggunakan TQM secara efektif meskipun memiliki kekurangan dalam beberapa hal dari sudut pandang pasien. Berdasarkan hasil Penelitian Mawuko, (2017) ditemukan bahwa praktik *Total Quality Management* di *Rumah Sakit Regional Upper West* tidak memiliki pengaruh signifikan secara statistik terhadap kepuasan pelanggan internal dan eksternal. Berbeda dengan hasil penelitian Nguyen dan Nagase, (2019) yang menyatakan bahwa *Total Quality Management* berpengaruh signifikan terhadap persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien; Persepsi kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan pada penelitian diatas masih ditemukan *gap* penelitian yang menyatakan bahwa TQM berpengaruh dan tidak berpengaruh pada kepuasan pasien. Berdasarkan *gap* penelitian diatas, penelitian ini akan meneliti lebih lanjut mengenai pengaruh TQM dan kepuasan pasien di RS Siloam Jakarta.

Memenuhi kepuasan pasien dan niat pasien di sektor perawatan kesehatan sangat bergantung pada kualitas pelayanan. Rumah sakit semakin menyadari

pentingnya memberikan pelayanan pasien yang terbaik dalam lingkungan persaingan yang semakin kompetitif. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 menetapkan bahwa mutu pelayanan merupakan komponen yang sangat penting dan tidak dapat dilepaskan dalam operasional rumah sakit. Menilai mutu pelayanan akan mengevaluasi perbedaan yang signifikan antara pengalaman nyata pasien dengan layanan yang mereka terima di rumah sakit pada waktu tertentu. Hal ini memengaruhi kepuasan pasien dan tujuan mereka (Maqsood et al., 2017). Memenuhi kepuasan pasien dan niat pasien di sektor perawatan kesehatan sangat bergantung pada kualitas pelayanan. Rumah sakit semakin menyadari pentingnya memberikan pelayanan pasien yang terbaik dalam lingkungan persaingan yang semakin kompetitif. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2016 menetapkan bahwa mutu pelayanan merupakan komponen yang sangat penting dan tidak dapat dilepaskan dalam operasional rumah sakit. Menilai mutu pelayanan akan mengevaluasi perbedaan yang signifikan antara pengalaman nyata pasien dengan layanan yang mereka terima di rumah sakit pada waktu tertentu. Hal ini memengaruhi kepuasan pasien dan tujuan mereka (Maqsood et al., 2017).

Sejumlah rumah sakit terbaik di Indonesia beroperasi sesuai standar perawatan kesehatan yang unggul dan bermutu tinggi, serta mengutamakan keselamatan para pasien (*patient safety*) sesuai taraf internasional. Melansir dari halaman *Webometrics Hospital*, berikut adalah 10 rumah sakit terbaik di Indonesia yang sudah bertaraf internasional.

Tabel 1.1 Peringkat Rumah Sakit di Indonesia dan di Dunia tahun 2023

Peringkat Indonesia	Peringkat Dunia	Rumah Sakit
1	3858	Rumah Sakit Mitra Keluarga Group
2	4005	Siloam Hospitals Group

3	4069	Rumah Sakit Dr. Oen Surakarta
4	4486	Bali International Medical Centre Hospital
5	5471	Rumah Sakit Bunda Jakarta
6	6099	Rumah Sakit Pondok Indah
7	7541	Rumah Sakit Islam Jakarta
8	8612	Dharmais Cancer Hospital
9	8781	Rumah Sakit Panti Rapih
10	9035	Medistra Hospital

Sumber: (Ranking Web of Hospitals Indonesia, 2023)

Siloam Hospitals merupakan rangkaian rumah sakit swasta terkemuka di Indonesia yang telah menetapkan standar pelayanan kesehatan yang berkualitas di negara ini. Tim medis di Siloam terdiri dari 3,659 dokter baik umum maupun spesialis, serta 8,127 perawat dan staf pendukung lainnya, dengan jumlah pasien yang dilayani mencapai lebih dari 3 juta setiap tahunnya.

Pada tahun 2015, tingkat kepuasan pasien RS Siloam rata-rata mencapai 79,3%, yang kemudian meningkat menjadi 79,7% pada tahun 2016, menunjukkan peningkatan sebesar 0,4%. Namun, pada tahun 2017 dari Januari hingga September, tingkat kepuasan pasien mencapai rata-rata 78,5%. Selama tiga tahun ini, tingkat kepuasan pasien belum mencapai target yang ditetapkan oleh Siloam Hospitals Group, yakni 85%. Rumah sakit sebagai lembaga kesehatan yang kompleks, dengan kekayaan sumber daya yang besar dan beragam dalam bidang teknologi, memiliki tantangan yang rumit. Kualitas layanan yang optimal diharapkan untuk memenuhi harapan pasien, yang pada intinya adalah upaya untuk melampaui ekspektasi mereka terhadap layanan yang mereka terima. Hal ini pada akhirnya dapat berkontribusi pada peningkatan *Bed Occupancy Ratio* (BOR) dan pendapatan rumah sakit.

Pada tahun 2022 RS Siloam berhasil mencatatkan pencapaian yang sangat baik di sisi operasional dan finansial melebihi target yang telah ditetapkan. Investasi

Perseroan dalam pengembangan Centers of Excellence seperti Onkologi, Kardiologi, Neurologi, dan Urologi telah menghasilkan dampak positif dengan pertumbuhan signifikan dalam jumlah kasus medis non-COVID. Pada kuartal keempat tahun 2022, jumlah hari perawatan pasien (Patient Days) mencapai 226.059 hari, menunjukkan peningkatan sebesar 30,9% dari periode yang sama pada tahun sebelumnya, yaitu 172.688 hari. Dalam periode FY2022, jumlah hari perawatan pasien mencapai 813.676 hari, menunjukkan peningkatan sebesar 13,7% dibandingkan FY2021. Dari segi volume pasien rawat jalan, Siloam melayani 813.676 pasien pada kuartal keempat tahun 2022, mengalami peningkatan sebesar 30,9% dibandingkan tahun sebelumnya. Total kunjungan pasien rawat jalan pada FY2022 mencapai lebih dari 3,2 juta pasien, menandai kenaikan sebesar 33,9% dibandingkan FY2021. Pertumbuhan jumlah pasien ini terdorong oleh peningkatan kompleksitas kasus medis serta peningkatan dalam jumlah tindakan bedah yang dilakukan. Meskipun memiliki pencapaian yang terus meningkat, Siloam Hospitals Group masih menjadi rumah sakit nomor dua di Indonesia pada tahun 2023, melansir dari *Webometrics Hospital Ranking*. Hal ini menjadi pertanyaan bagi peneliti apakah tingkat kepuasan pasien dan niat perilaku pasien berpengaruh terhadap peringkat Siloam Hospitals Group yang belum mencapai rumah sakit terbaik di Indonesia pada tahun 2023.

Pelayanan yang berkualitas tinggi akan mendorong pelanggan untuk secara berulang kali menggunakan layanan tersebut. Ini akan membuat pelanggan melihat layanan ini sebagai pilihan utama mereka dibandingkan dengan perusahaan lain yang menyediakan layanan serupa (Ismail & Yunan, 2016). Kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan. Kualitas pelayanan rumah sakit

bergantung pada tingkat kepuasan pasien, yang menjadi salah satu alat penting dalam perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi sistem pelayanan rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan evaluasi dan penilaian dari pasien terhadap keberhasilan layanan yang diterima. Mutu layanan kesehatan adalah tingkat kesempurnaan pelayanan medis yang pada satu sisi mampu menciptakan kepuasan bagi setiap pasien sesuai dengan standar kepuasan rata-rata penduduk dan di sisi lain prosedur tersebut harus sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan profesional yang telah ditetapkan. Kepuasan pasien dan niat perilaku dipengaruhi oleh kualitas pelayanan rumah sakit.

Manajemen hubungan pelanggan (CRM) telah menjadi fokus utama peningkatan budaya organisasi di banyak perusahaan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan dan mengurangi kecenderungan pelanggan untuk beralih ke pesaing (Choi et al., 2013; Chahal, 2008; Ngai, 2005).

Industri layanan kesehatan seperti banyak industri lainnya telah menyadari esensi dan kebutuhan untuk memiliki pasien yang setia, mengingat bahwa fokus pada kualitas layanan dan kepuasan pasien saja mungkin tidak cukup untuk mencapai tujuan layanan organisasi kesehatan dalam lingkungan persaingan saat ini. Seperti sektor lainnya, operator di sektor layanan kesehatan harus membangun hubungan yang saling berkomitmen dengan pasien untuk meningkatkan loyalitas pasien. Misalnya, hubungan pasien-dokter yang kuat dapat mempunyai implikasi penting bagi ikatan yang lebih kuat antara penyedia layanan dan pasien. Dengan demikian, CRM dapat membantu penyedia layanan kesehatan untuk lebih memahami pasien, yang juga dapat meningkatkan kualitas layanan dan akibatnya memberikan manfaat bagi penyedia layanan kesehatan dan pasien. Di sisi penyedia

layanan, CRM dapat membantu mengurangi tekanan persaingan, merekrut pasien baru melalui rujukan dari pasien setia dan mengurangi pembelotan (Chahal, 2008). Selain penyedia layanan, CRM melalui loyalitas pasien juga dapat memberikan pengaruh positif pada pasien melalui kesinambungan layanan, pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan pasien dan pada akhirnya, peningkatan hasil pengobatan (Beak, 2008).

Berdasarkan hasil Penelitian Abekah-Nkrumah et al. (2021) menunjukkan bahwa CRM berkorelasi positif signifikan dengan kepuasan pasien. Hal ini didukung dengan hasil Penelitian Ahmad dan Jawabreh, (2012), yang berpendapat bahwa CRM berhubungan positif dengan kepuasan pelanggan. Penelitian lain seperti Khedkar, (2015) dan Siriprasoetsin et al. (2011) juga menunjukkan bahwa CRM berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Beberapa penelitian melaporkan bahwa CRM berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan (Ningsih, 2016; Iriandini, 2015; Kalalo, 2015; dan Dewi, 2013). Namun penelitian lain menunjukkan hasil yang berbeda dengan penelitian-penelitian di atas. Pradana (2018) menyimpulkan bahwa CRM berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan masih terdapat adanya *gap* kesenjangan dalam penelitian ini. Oleh karena itu Penelitian ini akan membahas lebih lanjut pengaruh CRM terhadap kepuasan pasien di RS Siloam.

Terlepas dari potensi manfaat CRM di sektor kesehatan, studi empiris yang ada sebagian besar terkonsentrasi pada sektor-sektor seperti hotel (Lo et al., 2010), ritel (Long et al., 2013; Payne dan Frow, 2005; Minami dan Dawson, 2008), jasa perbankan (Dimitriadis, 2010), pariwisata (Özgener dan Iraz, 2006), jasa

transportasi (Cheng et al., 2008), industri seluler (Saadat dan Nas, 2013) dan layanan publik (Pan et al., 2006). Hanya sedikit penelitian yang menerapkan konsep CRM pada sektor kesehatan (Baashar et al., 2016).

Menurut Goranda et al., (2021) Dimensi CRM yang perlu ditingkatkan dapat dilihat dari nilai *Loading Factor*. Keempat dimensi variabel teknologi dan proses dengan nilai rata-rata loading menjadi faktor yang paling rendah. Kedua dimensi ini diharapkan dapat meningkatkan layanan CRM dan kepuasan konsumen sehingga berujung pada loyalitas konsumen. Indikator yang memberikan kontribusi signifikan adalah perusahaan semakin mudah dalam mengakses informasi. Penelitian sebelumnya menunjukkan adanya hubungan yang berbeda, baik positif maupun signifikan, antara CRM dan kepuasan konsumen (Rahiminik & Soheilashamsadini, 2014). Namun berdasarkan hasil Penelitian Wu dan Wu, (2005) CRM yang tinggi tidak menyebabkan niat perilaku yang lebih baik. Berdasarkan pada penelitian diatas masih ditemukan adanya inkonsistensi dalam penelitian ini sehingga penelitian ini akan membahas lebih lanjut mengenai pengaruh CRM terhadap Behavior intention pasien di RS Siloam Jakarta.

Niat perilaku atau *Behavior Intention* (BI) pasien memiliki dampak pada frekuensi kunjungan ke rumah sakit. Niat perilaku pasien merupakan persentase pasien yang berniat untuk berkunjung kembali, atau niat untuk menyebarluaskan pengalamannya terhadap sahabat dan kerabatnya di masa yang akan datang. Perilaku ini adalah pilihan pasien dimana mereka memilih untuk menggunakan dan menerima jasa dari suatu rumah sakit lagi, yang dipengaruhi oleh kepuasan pasien serta persepsinya terhadap layanan dari rumah sakit tersebut. Oleh sebab itu, beberapa factor yang mempengaruhi niat perilaku pasien untuk kembali ke rumah

sakit yang sama serta menyebarkan informasi kepada sahabat dan kerabat adalah kualitas layanan dan tingkat kepuasan pasien (Aliman & Mohamad, 2016).

Dari penjelasan-penjelasan yang ada, maka sebuah kesimpulan telah dibuat bahwa niat perilaku merupakan komponen penting dalam menilai keberhasilan organisasi. Kemauan untuk kembali dan efek dari informasi mulut ke mulut adalah indikator niat perilaku positif yang paling umum digunakan sebagai pengukuran dalam industri jasa (Clemes et al., 2020). Niat perilaku merupakan perilaku konsumen yang setia atau loyal terhadap perusahaan sehingga bersedia merekomendasikan kepada orang lain karena telah mendapat pelayanan yang baik dari perusahaan (Purwianti & Tio, 2017).

Penelitian ini mengadopsi dari Penelitian Zarei et al. (2014) yang meneliti tentang model loyalitas pelanggan di antara pasien rumah sakit swasta di Iran dengan menggunakan variabel *Behavioral intentions*, *Service quality*, *Perceived value* dan *Customer satisfaction*. Penelitian ini melengkapi Penelitian Zarei et al. (2014) dengan menambahkan variabel CRM dan TQM, serta menghilangkan variabel *service quality* dan *perceived value*. Hal ini karena CRM merupakan strategi terbaik karena mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Emaluta, 2019). Penelitian ini menggunakan variabel CRM yang diadopsi dari penelitian Abekah-Nkrumah et al. (2021) yang menguji pengaruh manajemen hubungan pelanggan (CRM) terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien, mengendalikan karakteristik sosio-demografis lainnya. Sehingga keperbaruan penelitian ini didasarkan pada hasil *literature review* yang dilakukan penulis, dimana belum ditemukan penelitian yang membahas pengaruh *total quality*

management, dan *customer relationship management* terhadap *patient satisfaction* dan *behavior intention* pada bidang kesehatan.

Berdasarkan data survey awal di RS Siloam Jakarta dari bulan Agustus 2023 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien dan *behavior intention* pasien di RS Siloam Jakarta masih rendah. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kepuasan pasien untuk memicu pasien berkunjung kembali pada setiap bulannya. Untuk itu diperlukan adanya penelitian tentang pengaruh dimensi *Total Quality Management* dan dimensi *Customer Relationship Management* terhadap kepuasan dan niat perilaku pasien di Rumah Sakit Siloam Jakarta.

1.2. Pertanyaan Penelitian

Dengan mempertimbangkan variabel-variabel yang akan dijadikan fokus analisis dalam kerangka penelitian ini, timbul pertanyaan penelitian berikut:

1. Apakah *total quality management* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?
2. Apakah *customer relationship management* berpengaruh positif terhadap *patient satisfaction*?
3. Apakah *customer relationship management* berpengaruh positif terhadap *behavior intention*?
4. Apakah *patient satisfaction* dapat memediasi hubungan *customer relationship management* terhadap *behavior intention*?

5. Apakah *patient satisfaction* berpengaruh positif terhadap *behavior intention*?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan 5 pertanyaan diatas, maka tujuan penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan menganalisis pengaruh positif *total quality management* terhadap *patient satisfaction*.
2. Mengetahui dan menganalisis pengaruh positif *customer relationship management* terhadap *patient satisfaction*.
3. Mengetahui dan menganalisis pengaruh positif *customer relationship management* terhadap *behavior intention*.
4. Mengetahui dan menganalisis pengaruh *patient satisfaction* dalam memediasi hubungan *customer relationship management* terhadap *behavior intention*.
5. Mengetahui dan menganalisis pengaruh positif *patient satisfaction* terhadap *behavior intention*.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian didefinisikan sebagai deskripsi objektif dari peristiwa yang didapatkan setelah tujuan penelitian telah tercapai. Penelitian berikut ini dapat memberikan banyak manfaat, baik dari segi praktis maupun teoritis.

1. Manfaat akademis penelitian ini adalah memberikan model konseptual baru yang memperhitungkan pengaruh faktor *Total Quality Management*, dan *Customer Relationship Management Terhadap Patient Satisfaction* dan *Behavior Intention* di RS Siloam Jakarta.
2. Salah satu manfaat praktis dari penelitian ini adalah memberikan rekomendasi bagi manajemen RS Siloam Jakarta untuk memberikan perhatian lebih terhadap aspek-aspek yang signifikan untuk ditingkatkan dan dipertahankan. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien, yang pada gilirannya akan berdampak positif terhadap niat perilaku mereka. Hal ini diharapkan dapat mendukung kesuksesan rumah sakit dalam merancang strategi penjualan layanan kesehatan di bidang kesehatan.

1.5. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terstruktur dalam lima bab yang saling terhubung, membentuk satu kesatuan yang komprehensif. Berikut adalah penjelasan mengenai struktur penyusunan penelitian ini.

BAB 1 PENDAHULUAN

Bagian ini merangkum alasan di balik penelitian dan menjelaskan fenomena serta masalah penelitian pada bagian latar belakang. Variabel yang akan digunakan dalam model penelitian juga akan diuraikan. Selain itu, terdapat pemaparan mengenai pertanyaan penelitian, tujuan, manfaat, dan struktur penulisan penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bagian ini mengulas teori-teori yang menjadi dasar penelitian, menjelaskan variabel-variabel, serta model-model empiris sebelumnya yang relevan. Selain itu, tahapan pengembangan hipotesis juga dijelaskan di dalam bab ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bagian ini memaparkan objek penelitian, jenis penelitian, cara variabel dioperasionalkan, populasi dan sampel yang digunakan, teknik penentuan jumlah sampel, cara pengambilan sampel, teknik pengumpulan data, dan pada akhirnya prosedur analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini mencakup analisis hasil pengolahan data yang meliputi profil dan perilaku responden, analisis model pengukuran, analisis model struktural, serta interpretasi hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini mengevaluasi kesimpulan dari pembahasan sebelumnya, implikasi manajerial serta teoritis, keterbatasan penelitian, dan memberikan saran untuk penelitian lanjutan kedepannya.