

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Di era globalisasi ini, setiap organisasi dituntut untuk terus meningkatkan kinerja karyawannya agar tetap kompetitif. Kinerja karyawan menjadi aset penting karena berperan besar dalam pertumbuhan perusahaan (Mathis & Jackson, 2017). Menurut Mangkunegara (2017), pencapaian karyawan baik kualitas maupun kuantitas dari hasil kerja yang dicapai karena pelaksanaan tugas berdasarkan tanggung jawab yang diberikan seringkali disebut dengan kinerja karyawan. Semakin tinggi kinerja karyawan, semakin besar pula kontribusi mereka terhadap pencapaian tujuan perusahaan (Robbins & Judge, 2018). Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk memahami faktor-faktor pendorong kinerja karyawan agar dapat mengelola dan meningkatkan hasil kerja secara optimal.

Salah satu indikator dari berhasilnya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya adalah dilihat dari kinerja karyawan (*employee performance*). Kinerja ini mencakup keterlibatan, komitmen, dan upaya yang diberikan oleh individu dalam pekerjaan mereka (Gibson, Ivancevich & Donnelly, 2012). Selain berdampak positif bagi perusahaan, meningkatnya kinerja karyawan juga menghasilkan manfaat bagi karyawan itu sendiri, seperti peningkatan kepuasan kerja dan penguatan motivasi intrinsik (Bernardin & Russell, 2013). Menurut Hasibuan (2019), faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan baik dalam diri karyawan (internal) maupun dari luar (eksternal). Faktor-faktor ini meliputi lingkungan kerja, gaya kepemimpinan, dan motivasi kerja. Oleh karena itu, penting

untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, seperti kepemimpinan transaksional, kompensasi, budaya organisasi, dan motivasi kerja.

Kepemimpinan transaksional adalah gaya kepemimpinan yang mengutamakan suatu timbal balik antara pimpinan dengan memberikan penghargaan didasari dengan tercapainya target yang telah ditentukan kepada karyawan (Bass & Riggio, 2006). Gaya kepemimpinan ini dianggap efektif dalam meningkatkan kinerja karena karyawan termotivasi untuk mencapai target demi mendapatkan imbalan tertentu (Yukl, 2010). Kepemimpinan transaksional dapat memberikan kejelasan peran dan tujuan bagi karyawan, sehingga mereka dapat bekerja dengan lebih fokus dan produktif. Dalam konteks ini, kepemimpinan transaksional menjadi faktor yang penting dalam mendorong kinerja karyawan melalui pendekatan yang berorientasi pada hasil (Robbins & Judge, 2018).

Selain kepemimpinan, kompensasi juga memainkan peran yang signifikan dalam menentukan kinerja karyawan. Kompensasi yang adil dan sesuai merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan dan motivasi kerja (Mondy & Noe, 2016). Menurut Mathis & Jackson (2017), kompensasi tidak hanya mencakup gaji pokok tetapi juga insentif dan tunjangan lainnya yang dapat memberikan rasa dihargai bagi karyawan. Dengan memberikan kompensasi yang kompetitif, perusahaan dapat mempertahankan dan meningkatkan loyalitas karyawan serta mendorong mereka untuk bekerja lebih optimal (Dessler, 2013).

Budaya organisasi adalah faktor lain yang juga memiliki peran untuk pembentukan kinerja karyawan. Budaya organisasi yang kuat menciptakan iklim kerja yang kondusif dan harmonis, yang pada akhirnya mempengaruhi sikap dan perilaku karyawan (Schein, 2010). Budaya organisasi berfungsi sebagai pedoman

dalam bertindak yang mencerminkan nilai dan norma perusahaan (Robbins & Judge, 2018). Ketika budaya ini sejalan dengan tujuan organisasi, maka karyawan akan lebih mudah untuk bekerja dengan komitmen tinggi, sehingga meningkatkan produktivitas (Deal & Kennedy, 2014). Budaya organisasi yang positif juga dapat memperkuat rasa kebersamaan dan loyalitas karyawan terhadap perusahaan (Luthans, 2011), yang pada akhirnya berpengaruh terhadap kinerja mereka.

Motivasi merupakan pendorong dalam diri seseorang yang mengarahkannya dalam berusaha mencapai tujuan tertentu (Herzberg, 2010). Menurut Robbins & Judge (2018), karyawan dengan motivasi yang tinggi lebih produktif dikarenakan mereka mempunyai keinginan yang kuat dalam pencapaian optimal dari hasil kerja. Herzberg (2010) juga menambahkan bahwa peningkatan motivasi dapat ditingkatkan jika adanya penghargaan atas pencapaian dan dukungan dari suasana kerja.

Hotel XYZ merupakan salah satu perusahaan yang juga sedang mengalami masalah dalam kinerja pegawai. Hotel XYZ adalah hotel Bintang 4 yang berlokasi di Jl HM Dg Patompo Metro Tanjung Bunga Makassar di resmikan pada tahun 2016. Dengan berlokasi dekat dengan pusat pariwisata Makassar, Pantai Losari, hotel ini di kembangkan diatas lahan seluas 6,7 hektar dan berkapasitas 264 kamar yang mencakup tipe *superior*, *deluxe*, serta *executive suites*.

Masalah kinerja di Hotel XYZ dibuktikan dengan pengukuran *Key Performance Indicator* (KPI). KPI digunakan untuk mengukur seberapa baik kinerja karyawan dalam menjalankan strategi yang telah perusahaan lakukan untuk mencapai visi dan misi (Arini, Mukzam & Ruhana, 2015). Berikut ini akan disajikan presentase jumlah karyawan yang mendapatkan *score key performance*

*indicator* bulanan sebagai dasar pembagian *service charge* pada Hotel XYZ Makassar.

Tabel 1. 1 KPI Bulanan Hotel XYZ

Periode	Jumlah Karyawan	A (85-100)	B (70-84)	C (55-69)	D (<55)
September 2023	160	18%	53%	19%	10%
Oktober 2023	163	11%	58%	21%	10%
November 2023	152	16%	55%	20%	9%
Desember 2023	148	14%	59%	19%	8%
Januari 2024	149	18%	50%	20%	12%
Februari 2024	143	15%	55%	18%	12%

Sumber: Hotel XYZ Makassar, tahun 2024

Pada tabel 1.1 di atas dapat dilihat bahwa dalam 6 bulan terakhir karyawan yang memiliki score A rentang nilai 85-100 masih dibawah 20% artinya masih sedikit karyawan yang mendapatkan nilai KPI terbaik pada Hotel XYZ. Jumlah karyawan berdasarkan score B rentang nilai 70-84 mendapatkan presentase terbanyak artinya masih banyak karyawan yang kinerjanya cukup baik pada Hotel XYZ. Akan tetapi masih terdapat beberapa karyawan yang memiliki score D rentang nilai kurang dari 55 yang dimana artinya masih terdapat beberapa karyawan yang memiliki kinerja buruk berdasarkan *key performance indicator* pada Hotel XYZ. Sedangkan, perusahaan mengharapkan karyawan mampu memenuhi skor KPI dengan nilai terbaik yang mencerminkan bahwa karyawan memiliki kinerja terbaiknya dalam bekerja yang akan berdampak pada target operasional perusahaan. Bagi karyawan yang berada dalam kategori B dan C diberikan motivasi dari pimpinan untuk dapat meningkatkan kinerjanya.

Untuk memahami alasan mengapa masih ada karyawan dengan kinerja rendah di Hotel XYZ, peneliti melakukan survei terhadap 50 karyawan. Dalam survei ini, peneliti memberikan sembilan faktor yang dianggap berpotensi

meningkatkan kinerja, dan meminta karyawan untuk memilih indikator-indikator yang menurut mereka paling berpengaruh dalam meningkatkan kinerja mereka.

Tabel 1. 2 Survei Karyawan Hotel XYZ

NO	Faktor	Jumlah Karyawan	Presentase
1	Motivasi kerja	31	56,4%
2	Kepemimpinan	43	78,2%
3	Budaya organisasi	33	60%
4	Lingkungan kerja	17	30,9
5	Kompensasi	36	65,5%
6	Pengembangan dan pelatihan	10	18,2%
7	Komitmen organisasi	6	10,9%
8	Kepuasan kerja	5	9,1%
9	<i>Work life balance</i>	15	29,1%

Sumber: Hasil olah data survei internal

Pada tabel 1.2 terlihat bahwa faktor karyawan tertinggi adalah pada aspek kepemimpinan, dengan persentase sebesar 78,2%. Faktor ini diikuti oleh kompensasi dengan 65,5%, dan di posisi ketiga adalah budaya organisasi dengan 60%. Data ini menunjukkan kepemimpinan adalah salah satu faktor dominan dalam peningkatan kinerja di Hotel XYZ. Penelitian ini mengidentifikasi variabel-variabel yang diduga berpengaruh terhadap kinerja karyawan, meliputi Kepemimpinan transaksional, kompensasi, dan budaya organisasi, dengan variabel mediasi motivasi kerja.

Menurut Bernardin & Russell (2013) menjelaskan kinerja sebagai pencapaian tugas-tugas dan tanggung jawab individu, yang diukur dari seberapa baik hasil kerja tersebut memenuhi kriteria yang ditentukan oleh perusahaan. Sejalan dengan kemajuan organisasi, pemahaman mengenai kinerja semakin berkembang, mencakup berbagai aspek yang memengaruhi produktivitas, seperti motivasi, gaya kepemimpinan, dan budaya kerja. Menurut Luthans (2011), kinerja yang tinggi tidak hanya dihasilkan dari kemampuan individu, tetapi juga dukungan lingkungan yang positif dan adanya sistem umpan balik yang efektif. Hal ini

menunjukkan bahwa pencapaian kinerja yang optimal memerlukan kolaborasi antara individu dan organisasi. Dengan demikian, fokus pada peningkatan kinerja adalah hal yang esensial untuk mencapai keberhasilan jangka panjang dalam organisasi.

Pemimpin yang memberikan motivasi kepada karyawannya dengan imbalan dan dikerjakan oleh karyawan agar tujuan karyawan dan organisasi tercapai serta karyawan mendapatkan kepercayaan dalam melaksanakan pekerjaannya seringkali dikenal dengan kepemimpinan transaksional (Jufrizen & Lubis, 2020). Penelitian yang dilakukan Alhempri *et al.* (2024) menyatakan bahwa kepemimpinan transaksional berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Karyawan seringkali merasa terhambat dengan adanya kepemimpinan transaksional dalam pelaksanaan tugas dan kegiatan sehari-hari. Motif dari karyawan harus dipahami oleh pemimpin karena motif didasari oleh keinginan dalam memberikan kepuasan dari seluruh kebutuhan karyawan sehingga mempengaruhi perilaku dan kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Setiani & Rizaldy (2021) menemukan bahwa *transactional leadership* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan hasil ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni *et al.* (2019) dan Adriansyah *et al.* (2020) juga menemukan bahwa *transactional leadership* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Namun, penelitian yang dilakukan Lazuardi *et al.* (2023) menemukan bahwa Kepemimpinan Transaksional tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kepemimpinan Transaksional menggunakan imbalan kontingen sebagai sarana untuk memotivasi karyawan di industri perhotelan. Imbalan dapat berupa berbagai bentuk, termasuk bonus, pengakuan, promosi, dan insentif lain yang

terkait dengan hasil kinerja (Adamy, 2016). Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh Lazuardi *et al.* (2023) menemukan bahwa *transactional leadership* berpengaruh positif terhadap motivasi kerja. Sejalan dengan penelitian tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni *et al.* (2019) dan Adriansyah *et al.* (2020) juga menemukan bahwa *transactional leadership* berpengaruh positif terhadap motivasi kerja. Dengan menawarkan imbalan yang nyata, pemimpin transaksional menciptakan rasa motivasi dan dorongan di antara karyawan, karena mereka berusaha untuk memenuhi atau melampaui harapan untuk mendapatkan imbalan tersebut. Selain itu, Kepemimpinan Transaksional dalam perhotelan menumbuhkan akuntabilitas dan tanggung jawab di dalam tenaga kerja (Kaligis, 2021). Dengan menghubungkan imbalan dan konsekuensi dengan hasil kinerja, para pemimpin transaksional menciptakan budaya evaluasi dan umpan balik kinerja. Karyawan menyadari bahwa kinerja mereka sedang dipantau, dan mereka memahami implikasi dari memenuhi atau gagal memenuhi harapan. Akuntabilitas ini mendorong rasa kepemilikan dan tanggung jawab di antara para karyawan, mendorong mereka untuk mengambil alih tanggung jawab atas tindakan mereka dan berusaha untuk menjadi yang terbaik dalam peran mereka

Kompensasi kerja juga merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Roberts & McGowan (2012) menyatakan bahwa kompensasi adalah suatu bentuk penghargaan yang diberikan kepada karyawan baik berupa uang maupun non-uang sebagai bentuk diakuinya kontribusi karyawan terhadap perusahaan. Effendi & Chaerudin (2021) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh kompensasi. Kompensasi yang diberikan sesuai dan tepat waktu bagi karyawan sangat penting untuk

memberikan dorongan kepada karyawan ketika bekerja. Kompensasi merujuk pada berbagai jenis pembayaran atau penghargaan yang diterima oleh karyawan sebagai balasan atas pekerjaan yang telah mereka lakukan. Bentuk kompensasi ini meliputi gaji, upah, tunjangan, serta berbagai bentuk imbalan lainnya (Milkovich & Newman, 20). Apabila kompensasi dikelola dengan tepat maka dapat membantu perusahaan untuk mencapai tujuan dan mempertahankan karyawan yang produktif. Penelitian yang dilakukan oleh Wolor *et al.* (2019) menemukan bahwa kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Sejalan dengan penelitian tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Effendi & Chaerudin (2021) serta Rakatama & Chaerudin (2021) juga menemukan bahwa kompensasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Idris *et al.* (2020) menemukan bahwa kompensasi berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan, penelitian yang dilakukan oleh Wolor *et al.* (2019) menemukan bahwa kompensasi berpengaruh positif terhadap motivasi kerja. Sejalan dengan penelitian tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Tumi *et al.* (2021), Effendi & Chaerudin (2021), serta Zayed *et al.* (2022) juga menemukan bahwa kompensasi berpengaruh positif terhadap motivasi kerja.

Selain variabel di atas, budaya organisasi juga kemungkinan yang mempengaruhi kinerja karyawan Hotel XYZ. Budaya organisasi adalah sistem nilai yang dibagikan, keyakinan, dan norma yang memengaruhi perilaku anggota organisasi. Budaya ini dapat memengaruhi efektivitas organisasi dan merupakan elemen kunci dalam manajemen perubahan (Robbins & Judge, 2018). Penelitian yang dilakukan Restutiani, Cahyani & Munandar (2023) menemukan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh budaya organisasi. Budaya memiliki peran penting

dalam perusahaan karena berfungsi sebagai sistem yang menyebarkan keyakinan dan nilai-nilai yang berkembang dalam organisasi, sekaligus menjadi panduan dalam mengarahkan perilaku para anggotanya. Penelitian yang dilakukan oleh Saluy *et al.* (2022) dan Ardiansyah *et al.* (2023) menemukan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Sapta *et al.* (2021) menemukan bahwa budaya organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Ibrahim *et al.* (2022) menemukan bahwa motivasi kerja tidak mampu memediasi pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Ibrahim *et al.* (2022) menemukan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap motivasi kerja. Sejalan dengan penelitian tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Saluy *et al.* (2022), Sapta *et al.* (2021), dan Adriansyah *et al.* (2020) juga menemukan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap motivasi kerja.

Motivasi kerja adalah faktor yang memengaruhi sejauh mana individu terlibat dan berkomitmen dalam pekerjaan mereka. Menurut Ryan & Deci (2017) motivasi kerja terdiri dari dua jenis, yaitu motivasi intrinsik (dorongan dari dalam individu, seperti kepuasan pribadi dan minat) dan motivasi ekstrinsik (dorongan dari faktor luar, seperti imbalan atau pengakuan). Keduanya berkontribusi pada performa dan kepuasan kerja. Menurut Hasibuan (2019) motivasi adalah suatu dorongan menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan integrasi dengan segala daya dan upayanya untuk mencapai kepuasan. Penelitian Farida *et al.* (2022) menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sejalan dengan penelitian tersebut, penelitian yang

dilakukan oleh Adriansyah *et al.* (2020), Wolor *et al.* (2019), Effendi & Chaerudin (2021), Rakatama & Chaerudin (2021), Saluy *et al.* (2022), Sapta *et al.* (2021), Ibrahim *et al.* (2022), Alhempri *et al.* (2024) serta Hakim *et al.* (2023) juga menemukan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian ini dengan judul “pengaruh kepemimpinan transaksional (X1), kompensasi (X2) dan budaya organisasi (X3) terhadap kinerja karyawan (Y) dengan motivasi kerja sebagai variabel mediasi pada Hotel XYZ di Makassar.”

## **1.2 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang diatas maka masalah penelitian diajukan dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

- 1) Apakah Kepemimpinan Transaksional berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel XYZ?
- 2) Apakah Kompensasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel XYZ?
- 3) Apakah Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel XYZ?
- 4) Apakah Kepemimpinan Transaksional berpengaruh positif terhadap Motivasi Kerja pada Hotel XYZ?
- 5) Apakah Kompensasi berpengaruh positif terhadap Motivasi kerja pada Hotel XYZ?
- 6) Apakah Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap Motivasi Kerja pada Hotel XYZ?

- 7) Apakah Motivasi Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel XYZ?
- 8) Apakah Kepemimpinan Transaksional berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja?
- 9) Apakah Kompensasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja?
- 10) Apakah Budaya Organisasi berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang dipaparkan, maka tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui pengaruh Kepemimpinan Transaksional terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel XYZ.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel XYZ.
- 3) Untuk mengetahui pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel XYZ.
- 4) Untuk mengetahui pengaruh Kepemimpinan Transaksional terhadap Motivasi Kerja pada Hotel XYZ.
- 5) Untuk mengetahui pengaruh Kompensasi terhadap Motivasi Kerja pada Hotel XYZ.
- 6) Untuk mengetahui pengaruh Budaya Organisasi terhadap Motivasi Kerja pada Hotel XYZ.

- 7) Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel XYZ.
- 8) Untuk mengetahui Motivasi Kerja dalam memediasi pengaruh antara Kepemimpinan Transaksional terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel XYZ.
- 9) Untuk mengetahui Motivasi Kerja dalam memediasi pengaruh antara Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel XYZ.
- 10) Untuk mengetahui Motivasi Kerja dalam memediasi pengaruh antara Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel XYZ.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dan kontribusi dari penelitian ini diharapkan dapat diberikan bagi perkembangan manajemen khususnya dalam bidang sumber daya manusia sehingga terdapat dua manfaat dalam penelitian ini, yaitu manfaat akademis dan manfaat praktis

##### **1.4.1 Manfaat Akademis**

Manfaat Akademis yang dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain:

- 1) penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan apakah terdapat hubungan antara variabel kepemimpinan transaksional, kompensasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai variabel mediasi di Hotel XYZ.
- 2) penelitian ini diharapkan berguna bagi berbagai pihak dan kalangan yang membutuhkan untuk menjadi sumber informasi, sebagai bahan pertimbangan maupun sebagai landasan penelitian selanjutnya. Khususnya

penelitian terkait variabel kepemimpinan transaksional, kompensasi, budaya organisasi, motivasi kerja dan kinerja karyawan.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Manfaat praktis yang dapat diperoleh dari penelitian ini antara lain:

- 1) sebagai acuan bagi Hotel XYZ dan perusahaan lain yang mungkin menghadapi kondisi dan situasi serupa, penting untuk memberikan arahan guna meningkatkan kinerja karyawan.
- 2) penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kepada Hotel XYZ untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan memahami pengaruh kepemimpinan transaksional, kompensasi, dan budaya organisasi terhadap peningkatan kinerja karyawan.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada penelitian ini terdiri dari lima bab, yang disusun dalam urutan sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas mengenai latar belakang penelitian yang mencakup fenomena masalah. Bab ini juga berisi pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

##### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini mendefinisikan konsep-konsep yang mendukung penelitian, seperti kepemimpinan transaksional, kompensasi, budaya organisasi, kinerja karyawan dan motivasi kerja.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ketiga ini akan menjelaskan terkait metode penelitian dengan menguraikan jenis penelitian, penetapan populasi, penetapan jumlah sampel, penetapan variabel, metode pengumpulan data, dan analisis data yang digunakan dalam penelitian.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai hasil dari analisa data yang diperoleh dan menjelaskan terkait temuan dalam penelitian ini dalam bentuk deskripsi data, dan pembahasan hasil dari penelitian ini.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab terakhir ini peneliti menyajikan kesimpulan dari hasil penelitian, implikasi teoritis dan manajerial, keterbatasan penelitian, serta saran baik untuk perusahaan maupun bagi penelitian selanjutnya.

