

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang dan Identifikasi Masalah

Dalam beberapa dekade terakhir, pelayanan kesehatan global mengalami perkembangan pesat, tidak hanya dari sisi teknologi medis tetapi juga dalam hal kualitas layanan yang berorientasi pada kepuasan pasien. Organisasi Kesehatan Dunia (WHO) menegaskan bahwa kepuasan pasien menjadi indikator penting dalam mengukur keberhasilan sistem kesehatan karena berkaitan langsung dengan hasil klinis, kepatuhan pengobatan, dan peningkatan mutu pelayanan (World Health Organization, 2016). Layanan kesehatan yang berfokus pada pasien tidak hanya menilai hasil medis, tetapi juga pengalaman pasien selama proses perawatan, termasuk aspek komunikasi, waktu tunggu, fasilitas, dan profesionalisme tenaga kesehatan.

Berbagai studi global menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti lingkungan fasilitas rumah sakit, waktu tunggu, komunikasi dokter-pasien, dan kualitas layanan profesional sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Misalnya, penelitian dari Amerika Serikat yang dilakukan oleh Anhang Price et al. (2014) mengungkapkan bahwa pasien yang melaporkan pengalaman komunikasi yang baik dengan tenaga medis cenderung memiliki tingkat kepuasan dan loyalitas yang lebih tinggi. Selain itu, aspek lingkungan dan fasilitas rumah sakit juga berperan penting, sebagaimana hasil survei nasional di Inggris yang menunjukkan bahwa kebersihan dan kenyamanan fasilitas menjadi salah satu faktor utama kepuasan pasien rawat jalan (Care Quality Commission, 2018).

Berikut adalah tabel data global terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan survei berbagai negara:

Tabel 0.1. Data global terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan survei berbagai negara

Faktor	Contoh Negara	Persentase Pengaruh pada Kepuasan Pasien (%)
<i>Environment & Facilities</i>	Inggris, Jepang	30-40%
<i>Waiting Time</i>	Amerika Serikat, Kanada	25-35%
<i>Doctor-Patient Communication</i>	Australia, Jerman	40-50%
<i>Professional Service</i>	Korea Selatan, Belanda	35-45%
<i>Accessibility Information</i>	Cina, Singapura	20-30%

(Sumber: Anhang Price et al., 2014; Care Quality Commission, 2018; Zhang et al., 2019)

Dalam konteks pelayanan rawat jalan, waktu tunggu masih menjadi kendala utama yang mempengaruhi kepuasan pasien di banyak negara, termasuk negara berkembang. Menurut penelitian oleh Zhang et al. (2019) di beberapa provinsi di China, waktu tunggu yang lama menimbulkan ketidakpuasan meskipun faktor komunikasi dan profesionalisme cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa upaya perbaikan sistem operasional dan manajemen rumah sakit harus diprioritaskan untuk meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji secara mendalam bagaimana faktor-faktor tersebut berinteraksi dan

mempengaruhi kepuasan pasien, khususnya di rumah sakit yang melayani pasien rawat jalan seperti RS XYZ Manado.

Secara global, akses terhadap informasi pengobatan juga semakin dianggap sebagai dimensi penting dalam pelayanan kesehatan modern. Pasien yang mendapatkan informasi lengkap dan jelas tentang kondisi kesehatannya serta pilihan pengobatan memiliki tingkat kepuasan dan kepercayaan yang lebih tinggi (Joosten et al., 2008). Peningkatan akses informasi ini menjadi lebih relevan dengan berkembangnya teknologi digital yang memungkinkan pasien memperoleh edukasi kesehatan yang lebih mudah dan transparan. Oleh sebab itu, model penelitian ini menempatkan akses informasi pengobatan sebagai variabel mediasi yang menghubungkan faktor lingkungan, waktu tunggu, komunikasi dokter-pasien, dan layanan profesional dengan kepuasan keseluruhan pasien.

Pelayanan kesehatan di Indonesia terus mengalami perkembangan yang signifikan, seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kualitas layanan kesehatan. Berdasarkan data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (Kemenkes RI, 2022), rumah sakit di Indonesia, khususnya yang melayani rawat jalan, menghadapi tantangan besar terkait efektivitas pelayanan dan kepuasan pasien. Hal ini dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kondisi fasilitas rumah sakit, durasi waktu tunggu, komunikasi antara dokter dan pasien, serta kualitas layanan profesional. Studi yang dilakukan oleh Kemenkes menunjukkan bahwa meskipun terjadi peningkatan jumlah rumah sakit dan tenaga medis, tingkat kepuasan pasien di fasilitas kesehatan masih perlu diperbaiki, terutama di sektor rawat jalan.

Tabel berikut menggambarkan hasil survei nasional mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di berbagai rumah sakit Indonesia:

Tabel 0.2. Survei nasional mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan

Faktor	Rata-rata Skor Kepuasan (1-5)	Persentase Pengaruh terhadap Kepuasan Pasien (%)
<i>Environment & Facilities</i>	03.08	35%
<i>Waiting Time</i>	03.02	30%
<i>Doctor-Patient Communication</i>	04.00	40%
<i>Professional Service</i>	03.09	38%
<i>Accessibility Information</i>	03.05	25%

Sumber: Kementerian Kesehatan RI, 2022; Riset Pelayanan Kesehatan Nasional, 2021.

Berdasarkan Survei tersebut menunjukkan bahwa komunikasi antara dokter dan pasien merupakan salah satu faktor paling dominan yang berkontribusi pada tingkat kepuasan pasien rawat jalan. Komunikasi yang efektif mampu meningkatkan pemahaman pasien terhadap kondisi kesehatannya, sehingga memperkuat hubungan kepercayaan antara pasien dan tenaga medis (Putri & Suryani, 2020). Selain itu, lingkungan rumah sakit yang nyaman dan fasilitas memadai juga terbukti menjadi elemen penting dalam memberikan pengalaman positif bagi pasien. Kondisi ini menegaskan bahwa rumah sakit harus terus mengupayakan perbaikan dalam aspek fasilitas dan lingkungan sebagai bagian dari strategi peningkatan kepuasan pasien.

Waktu tunggu menjadi salah satu aspek yang paling sering dikeluhkan oleh pasien rawat jalan di Indonesia. Riset oleh Rahmawati dan Santoso (2019) mengungkapkan bahwa lamanya waktu tunggu berbanding terbalik dengan tingkat kepuasan pasien. Pasien yang menunggu lebih dari 30 menit untuk bertemu dokter

cenderung melaporkan pengalaman pelayanan yang kurang memuaskan. Hal ini sangat relevan dengan kondisi layanan rawat jalan di rumah sakit swasta besar seperti RS XYZ Manado yang juga harus mengelola antrian pasien dengan efektif agar dapat mempertahankan tingkat kepuasan yang tinggi.

Selain itu, pelayanan profesional yang mencakup kompetensi tenaga medis dan tanggung jawab dalam memberikan perawatan, menjadi fondasi utama dalam membangun kepuasan pasien. Studi oleh Nugroho dan Hidayat (2021) menegaskan bahwa profesionalisme dokter dan perawat secara signifikan mempengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan kesehatan. Ketika tenaga kesehatan mampu menunjukkan sikap empati dan responsif, pasien merasa lebih dihargai dan aman selama proses pengobatan. Faktor ini sangat krusial dalam konteks rawat jalan di Indonesia, mengingat tingginya frekuensi kunjungan pasien yang mengharuskan layanan yang cepat dan tepat.

Dengan berbagai tantangan dan peluang yang ada, penelitian yang berfokus pada pengaruh *environment & facilities*, *waiting time*, *doctor-patient communication*, dan *professional service* terhadap *overall satisfaction* melalui akses informasi pengobatan pada pasien rawat jalan di RS XYZ Manado merupakan kontribusi penting untuk memahami dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris yang mendalam serta rekomendasi strategis bagi pengelola rumah sakit untuk memperbaiki kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan pasien secara berkelanjutan.

RS XYZ Manado merupakan objek penelitian utama dalam studi ini, yang berfokus pada layanan rawat jalan di rumah sakit tersebut.

RS XYZ memiliki fasilitas yang lengkap dan modern. Dengan kapasitas 290 tempat tidur, 36 ruang konsultasi dokter spesialis, 3 ruang operasi, unit Haemodialysis, serta instalasi gawat darurat 24 jam, RS XYZ menawarkan pelayanan kesehatan yang komprehensif dan mutakhir (Data Internal RS XYZ, 2025). Peralatan medis canggih seperti MRI 1,5 Tesla, CT Scan 128-Slice, USG 4 dimensi, dan Cathlab menjadi keunggulan rumah sakit ini dalam memberikan diagnosa dan penanganan yang cepat dan akurat. Keunggulan fasilitas ini diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien, terutama dalam layanan rawat jalan yang menjadi fokus penelitian.

Subjek penelitian ini adalah pasien rawat jalan non BPJS yang menggunakan layanan di RS XYZ. Mereka merupakan bagian dari populasi yang sangat penting karena layanan rawat jalan menjadi ujung tombak dalam interaksi langsung pasien dengan sistem kesehatan. Selain itu, keberhasilan pelayanan rawat jalan sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti environment & facilities, waiting time, komunikasi dokter-pasien, professional service, serta aksesibilitas informasi pengobatan yang disediakan. Dengan jumlah dokter spesialis mencapai 70 orang dan lebih dari 300 tenaga medis profesional, RS XYZ memiliki sumber daya manusia yang kompeten untuk mendukung pelayanan berkualitas tinggi (Data Internal RS XYZ, 2025). Namun, kualitas layanan tidak hanya bergantung pada

fasilitas dan tenaga medis, tetapi juga pada bagaimana faktor-faktor tersebut dapat meningkatkan kepuasan pasien secara menyeluruh.

Nilai-nilai perusahaan seperti stewardship (pelayanan), integritas, belas kasih, menghargai, dan inovasi juga menjadi landasan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan dan humanis kepada pasien. Hal ini relevan dengan variabel penelitian yang menilai pengaruh environment & facilities, waiting time, doctor-patient communication, dan professional service terhadap overall satisfaction melalui akses informasi pengobatan.

Tabel 0.3 Research Gap

Peneliti / Sumber	Variabel yang Diteliti	Temuan Penelitian Sebelumnya	Research Gap / Kontribusi Penelitian Ini
Andaleeb (2001); Taner & Antony (2006); Hwang et al. (2021)	Environment & Facilities → Accessibility for Treatment Information	Lingkungan fisik yang baik meningkatkan akses informasi pengobatan.	Meneliti hubungan langsung Environment & Facilities terhadap akses informasi pasien rawat jalan.
Kessels (2003); Sustersic et al. (2018); Hwang et al. (2021)	Accessibility for Treatment Information → Overall Satisfaction	Informasi pengobatan yang jelas meningkatkan kepuasan pasien.	Menguji peran akses informasi sebagai determinan utama Overall Satisfaction di konteks rawat jalan.
Bleustein et al. (2014); Camacho et al. (2006); Zolnierek & Dimatteo (2009)	Waiting Time → Overall Satisfaction	Waktu tunggu yang panjang menurunkan kepuasan pasien.	Mengukur persepsi pasien rawat jalan terhadap waktu tunggu sebagai penentu kepuasan.
Stewart et al. (2000); Epstein & Street (2007); Ha & Longnecker (2010)	Doctor-patient Communication → Overall Satisfaction	Komunikasi dokter yang efektif meningkatkan kepuasan dan hasil klinis.	Menganalisis efektivitas komunikasi dokter dalam durasi konsultasi terbatas pada layanan rawat jalan.
Parasuraman et al. (1988); Alrubaiee & Alkaa'ida (2011); Doyle et al. (2013)	Professional Service → Overall Satisfaction	Profesionalisme layanan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pasien.	Mengevaluasi kontribusi pelayanan profesional terhadap kepuasan pasien dalam konteks keterbatasan interaksi.

Sumber: Olah data peneliti (2025)

Berdasarkan kajian literatur, penelitian ini mengisi celah (gap) dalam penelitian sebelumnya dengan mengkaji pengaruh langsung Environment & Facilities terhadap Accessibility for Treatment Information, khususnya dalam konteks layanan rawat jalan. Studi sebelumnya cenderung menyoroti lingkungan fisik hanya sebagai elemen kenyamanan semata, belum sebagai sarana fungsional yang mendukung keterbukaan informasi medis kepada pasien (Hwang et al., 2021).

Selain itu, Accessibility for Treatment Information dalam penelitian ini diposisikan sebagai variabel utama sekaligus mediator yang menjembatani pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien. Temuan ini mempertegas bahwa akses informasi bukan hanya pelengkap, melainkan elemen penting dalam membentuk kepercayaan dan kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit (Kessels, 2003; Sustersic et al., 2018).

Oleh karena itu, penelitian ini berupaya untuk mengkaji secara mendalam hubungan antar variabel tersebut dalam konteks RS XYZ sebagai rumah sakit besar dan modern di Manado. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris yang valid sekaligus rekomendasi praktis bagi manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kualitas layanan rawat jalan yang berdampak positif pada kepuasan pasien.

Dalam konteks pelayanan kesehatan, tingkat kepuasan pasien rawat jalan merupakan indikator penting yang menunjukkan kualitas pelayanan serta efektivitas interaksi antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Penelitian oleh Ren et al. (2021) di provinsi Henan, Cina, memberikan gambaran empiris tentang

situasi dan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan pada rumah sakit besar dengan kapasitas lebih dari 1000 tempat tidur. Studi tersebut menemukan bahwa rata-rata skor kepuasan pasien rawat jalan berada pada tingkat yang sedang, dengan nilai 66,28 dari 100, yang menunjukkan adanya ruang untuk peningkatan kualitas layanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan Structural Equation Model (SEM) dan Dynamic Matter-Element Analysis (DMA) untuk menganalisis hubungan antara berbagai indikator kepuasan pasien, sekaligus mengidentifikasi faktor-faktor utama yang berkontribusi terhadap kepuasan tersebut.

Lebih jauh, Ren et al. (2021) mengungkapkan bahwa faktor-faktor seperti waktu tunggu (waiting time), komunikasi dokter-pasien (doctor-patient communication), layanan profesional (professional services), dan aksesibilitas informasi pengobatan (accessibility for treatment information) memiliki korelasi positif signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek-aspek ini tidak hanya berdampak pada persepsi pasien terhadap kualitas layanan, tetapi juga menentukan tingkat pemanfaatan dan kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan yang tersedia. Penemuan ini konsisten dengan konsep pelayanan kesehatan berkualitas yang menekankan pentingnya efisiensi, komunikasi yang efektif, dan kemudahan akses informasi sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu layanan (Donabedian, 1988; Sofaer & Firminger, 2005).

Selain itu, penelitian Ren et al. (2021) juga menyoroti karakteristik demografis pasien, khususnya usia dan frekuensi kunjungan rumah sakit, sebagai

variabel yang turut memengaruhi tingkat kepuasan. Pasien berusia di bawah 18 tahun dan pasien yang pertama kali berkunjung cenderung menunjukkan tingkat kepuasan yang lebih rendah, sehingga perlu perhatian khusus dari pihak manajemen rumah sakit dalam merancang pelayanan yang lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan kelompok tersebut. Temuan ini menegaskan pentingnya pendekatan personalisasi dalam pelayanan kesehatan untuk mengakomodasi perbedaan kebutuhan dan ekspektasi pasien (Cleary & Edgman-Levitan, 1997).

Dalam kaitannya dengan penelitian ini yang bertempat di RS XYZ Manado, temuan Ren et al. (2021) memberikan dasar teoritis dan empiris yang kuat untuk menguji pengaruh faktor-faktor serupa terhadap kepuasan pasien rawat jalan di konteks Indonesia. RS XYZ, sebagai rumah sakit besar dan modern dengan fasilitas canggih dan tenaga medis profesional, menawarkan lingkungan yang ideal untuk melakukan studi yang lebih spesifik terkait pengaruh *environment & facilities*, *waiting time*, *doctor-patient communication*, dan *professional service* terhadap *overall satisfaction* melalui akses informasi pengobatan. Penelitian ini juga dapat menjawab permasalahan yang diangkat oleh Ren et al. (2021) tentang perlunya pengurangan waktu tunggu dan peningkatan akses informasi untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Namun demikian, meskipun telah banyak penelitian yang mengkaji faktor-faktor kepuasan pasien, masalah terkait pelayanan rawat jalan masih menjadi tantangan utama bagi rumah sakit, terutama dalam konteks pelayanan di Indonesia yang memiliki karakteristik dan dinamika berbeda. Tingginya volume pasien,

variasi demografis, serta kompleksitas kebutuhan pengobatan menuntut pengelolaan pelayanan yang efektif dan efisien agar kepuasan pasien dapat meningkat secara signifikan (Ministry of Health Indonesia, 2020). Oleh karena itu, penelitian ini sangat relevan untuk mengidentifikasi dan mengkaji secara komprehensif bagaimana variabel-variabel tersebut saling berkaitan dan berkontribusi terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RS XYZ, sekaligus memberikan rekomendasi praktis untuk perbaikan layanan.

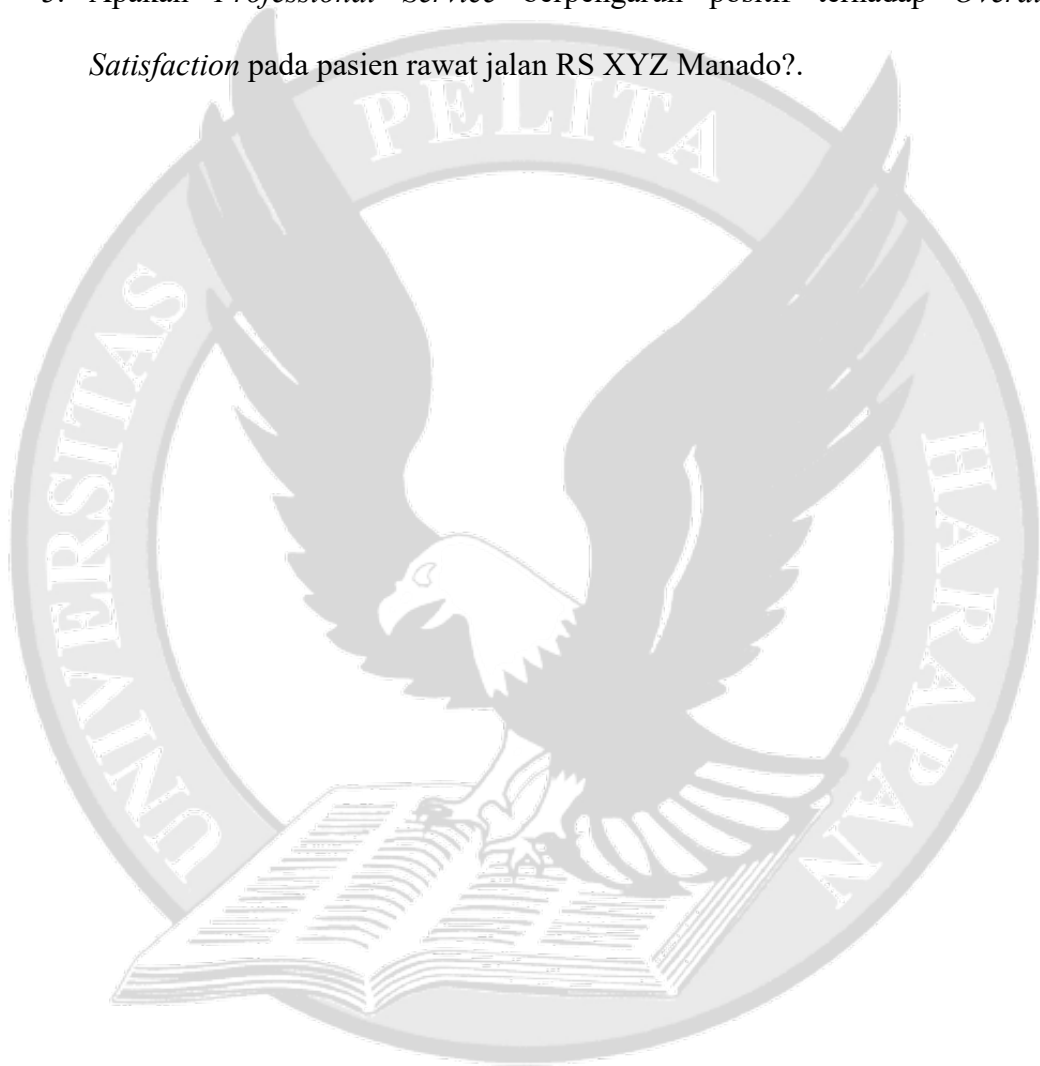
Penelitian ini juga memperkaya model pemahaman kepuasan pasien dengan menyertakan variabel Waiting Time, Doctor-Patient Communication, dan Professional Service secara simultan. Tidak hanya mengukur efek langsung, penelitian ini juga mempertimbangkan persepsi pasien terhadap waktu tunggu berdasarkan ekspektasi mereka (Oliver, 1980), serta bagaimana komunikasi dokter dan profesionalisme pelayanan berkontribusi dalam memperkuat kualitas pengalaman rawat jalan yang diterima pasien.

1.2 Perumusan Masalah

Mengacu latar belakang diatas, riset ini berusaha untuk menjawab pertanyaan penelitian difokuskan pada aspek-aspek berikut:

1. Apakah *Environment & Facilities* berpengaruh positif terhadap *Accessibility for treatment information* pada pasien rawat jalan RS XYZ Manado?
2. Apakah *Accessibility for treatment information* berpengaruh positif terhadap *Overall Satisfaction* pada pasien rawat jalan RS XYZ Manado?

3. Apakah *Waiting Time* berpengaruh positif terhadap *Overall Satisfaction* pada pasien rawat jalan RS XYZ Manado?
4. Apakah *Doctor-patient Communication* berpengaruh positif *Overall Satisfaction* pada pasien rawat jalan RS XYZ Manado?
5. Apakah *Professional Service* berpengaruh positif terhadap *Overall Satisfaction* pada pasien rawat jalan RS XYZ Manado?.



1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan riset ini yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh positif *Environment & Facilities* terhadap *Accessibility for treatment information* pada pasien rawat jalan RS XYZ Manado.
2. Untuk menganalisis pengaruh positif *Accessibility for treatment information* terhadap *Overall Satisfaction* pada pasien rawat jalan RS XYZ Manado.
3. Untuk menganalisis pengaruh positif *Waiting Time* terhadap *Overall Satisfaction* pada pasien rawat jalan RS XYZ Manado?
4. Untuk menganalisis pengaruh positif *Doctor-patient Communication* terhadap *Overall Satisfaction* pada pasien rawat jalan RS XYZ Manado.
5. Untuk menganalisis pengaruh positif *Professional* terhadap *Overall Satisfaction* pada pasien rawat jalan RS XYZ Manado.

1.4 Manfaat Penelitian

Riset ini harapannya mampu berkontribusi, secara konseptual maupun aplikatif, bagi keilmuan manajemen marketing serta usaha peningkatan produktivitas rawat jalan RS XYZ Manado.

1. Manfaat Teoritis

Secara Penelitian ini bertujuan untuk memperdalam pemahaman teoritis terkait *overall satisfaction* dengan konteks Pasien OPD di RS XYZ terutama pada *professional service, doctor-patient communication, waiting time, environtment and facilities*, dan *accessibility for treatment information*, serta dapat memberikan dasar untuk penelitian lanjutan di bidang ini.

2. Manfaat Praktis

Beberapa manfaat praktis dari penelitian ini dapat mencakup:

1. Peningkatan kualitas layanan. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi *overall satisfaction* pasien seperti *professional service, doctor-patient communication, waiting time, environtment and facilities*, dan *accessibility for treatment information* dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien OPD di RS XYZ.
2. Pengembangan program pelatihan. Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan program pelatihan bagi tenaga medis dalam hal *doctor-patient communication, professional service*, dan *accessibility for treatment information*.
3. Peningkatan kepuasan pasien. Dengan memperhatikan faktor-faktor yang signifikan dalam penelitian ini, RS XYZ Manado dapat menaikkan tingkat kepuasan pasien, yang nantinya dapat meningkatkan loyalitas pasien dan citra rumah sakit.

4. Pengambilan Keputusan Berbasis Bukti: Hasil penelitian ini memberikan bukti empiris yang dapat digunakan oleh manajemen rumah sakit dalam mengambil keputusan terkait perbaikan layanan dan pengalokasian sumber daya yang lebih efektif.

Referensi untuk penetapan kebijakan. Temuan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pembuat kebijakan dalam merancang regulasi atau kebijakan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien, tetapi juga memberikan panduan praktis bagi rumah sakit dalam meningkatkan pelayanan dan pengalaman pasien mereka.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini terorganisir dalam lima bagian utama beserta sub-bab yang diuraikan secara rinci :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan latar belakang masalah pada RS XYZ Manado sekaligus mengidentifikasi variabel yang akan dikaji dan menjadi dasar pentingnya dilakukannya riset ini. Masalah utama kemudian dirumuskan dalam bentuk pertanyaan, disertai tujuan, manfaat riset baik secara teoritis maupun praktis serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mencakup landasan teori dasar konsep hasil penelitian sebelumnya yang berfokus pada penelitian, pengembangan hipotesis, model penelitian dan diagram alur pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Bagian ini menguraikan metodologi yang diterapkan dalam pelaksanaan riset, mencakup paradigma penelitian, jenis & desain penelitian, objek & subjek penelitian. Selanjutnya dibahas unit analisis, etika pengumpulan data, pengukuran konstruk variabel, definisi konseptual & operasional variabel. Di bagian ini juga dipaparkan sumber serta teknik pengumpulan data, teknik penyusunan kuesioner, desain sampel, penentuan jumlah sampel, serta diakhiri teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Memuat temuan dari pengumpulan & analisis data, di mana data yang telah diolah akan dihubungkan dengan teori-teori dalam tinjauan pustaka untuk menjawab rumusan masalah. Pembahasan ini juga mengaitkan temuan penelitian dengan implikasi teoritis dan praktis.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Memuat kesimpulan yang dirumuskan dari temuan riset beserta rekomendasi yang dapat diterapkan oleh perusahaan atau pihak terkait. Selain itu, disampaikan juga saran untuk penelitian lebih lanjut. Riset ini ditutup dengan bibliografi referensi serta dokumen pendukung yang relevan.