

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
DAN KESESUAIAN HARGA TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DENGAN  
KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL  
INTERVENING**

(Studi pada Toko Depo Sembako Banyumanik)



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh :

**IRSA MAULIAN NUGRAHA  
NIM. 12010111130126**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**2016**

## PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Irsa Maulian Nugraha  
Nomor Induk Mahasiswa : 12010111130126  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen  
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KESESUAIAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING.**  
(Studi Kasus pada Toko Depo Sembako Banyumanik)

Dosen Pembimbing :

Semarang, 5 Oktober 2015

Dosen Pembimbing

(Dr. Yohanes Sugiarto Ph.SU)

NIP. 19491212 197802 1001

## PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Irsa Maulian Nugraha  
Nomor Induk Mahasiswa : 12010111130126  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen  
Judul Skripsi : **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KESESUAIAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING.**  
(Studi Kasus pada Toko Depo Sembako Banyumanik)

Telah dinyatakan lulus pada tanggal

Tim penguji :

1. Dr. Yohanes Sugiarto Ph.SU (.....)
  
2. Prof.Dr.Augusty Tae Ferdinand, MBA.,DBA (.....)
  
3. Rizal Hari Magnadi, S.E., M.M (.....)

## **PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Yang bertanda dibawah ini saya, Irsa Maulian Nugraha, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KESESUAIAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Toko Depo Sembako Banyumanik)** adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, Maret 2016  
Yang membuat pernyataan,

Irsa Maulian Nugraha  
NIM : 1201011113012

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Barang siapa merasa letih di malam hari  
karena berkerja, maka di malam itu ia  
diampuni”.**

**(H.R. Ahmad )**

*“I AM FABULOUS”*

- PewDiePie

Skripsi ini saya persembahkan untuk:  
Keluarga tercinta ayah, ibu serta adik dan juga  
nenek yang tak lelah mendukung dan  
mendoakan yang terbaik untuk penulis. Terima  
kasih atas segala dukungan, nasihat dan  
semangat, tidak lupa doa yang selalu  
mengiringi keberhasilan dalam hidup sehingga  
penulis dapat menyelesaikan karya tulisan ini.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh yang timbul dari kualitas pelayanan, Kesesuaian harga, terhadap kepuasan konsumen serta dampaknya terhadap keputusan pembelian konsumen ulang Toko Depo Sembako. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kesesuaian harga sebagai variabel independen, kemudian kepuasan konsumen sebagai variabel intervening, dan keputusan pembelian ulang sebagai variabel dependen.

Metode penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan sampel sebanyak 157 responden pada konsumen Depo Sembako. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dan analisis kualitatif menggunakan analisis *Structural Equation Model* (SEM) yang dioperasikan dengan program AMOS versi 20.0. Jenis data adalah data primer dan menggunakan kuesioner dengan pertanyaan terbuka tertutup.

Hasil penelitian ini membuktikan semua hipotesis diterima. 5 hipotesis yang diterima mencakup kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, kesesuaian harga berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, kepuasan konsumen berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian ulang, kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian ulang dan kesesuaian harga berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian ulang.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kesesuaian harga, kepuasan konsumen, keputusan pembelian ulang.

## **ABSTRACT**

*This study aimed to analyze the effect arising from the quality of service, price Conformity, to customer satisfaction and its impact on consumer repurchasing decisions Depo Grocery Store. Variables used in this research is the quality of service and price suitability as an independent variable, and customer satisfaction as an intervening variable, and the repurchase decision as the dependent variable.*

*This research method using purposive sampling with a sample of 157 respondents in the consumer Depo Sembako. The analytical method used in this research is quantitative analysis and analysis using analysis kualitatif Structural Equation Model (SEM) operated by AMOS program version 20.0. This type of data is primary data and using a questionnaire with open questions closed.*

*The results of this study prove all hypothesis is accepted. 5 accepted hypothesis includes the positive effect of service quality on customer satisfaction, compliance rates positive effect on customer satisfaction, customer satisfaction has positive influence on the repurchase decision, service quality has positive influence on the repurchasing decisions and price suitability positive influence on the repurchase decision.*

*Keywords: quality of service, price suitability, customer satisfaction, repurchase decisions*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah YME rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KESESUAIAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING** (Studi Kasus pada Toko Depo Sembako Banyumanik) dengan baik.

Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang Strata 1 (S1) di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang. Penulisan skripsi ini tidak dapat berjalan dengan lancar dan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan dan doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
2. Dr. Yohanes Sugiarto Ph.SU. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Rizal Hari Magnadi, SE., MM selaku Dosen Wali yang telah memberikan pengarahan dan nasehat selama masa perkuliahan di Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
4. Bapak dan Ibu Dosen, Staff dan Karyawan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro atas bekal ilmu pengetahuan yang tak ternilai.
5. Keluargaku tercinta : Ayah Ir.Susanto rahardjo , Ibu Uti kartini serta adik biandi zamaris yang tanpa henti memberi semangat.
6. Teman Teman Panitia KKL pujay, ying, indro, unay, uca, wawan, boni, pak ndan, jundi

7. Partner, Anis Prastika Dewi, terimakasih atas segala waktu, saran, dukungan dan semangat yang telah diberikan selama pembuatan skripsi ini.
8. Teman teman nyenyek : Indra, faiz, pranggih, ucok ,hafiz ,inug, bonggo, ega, roni, sata. Wastu, bram, leo.
9. Sahabat seperjuangan yang lain : Jovita, Shinta, Prima, eng, vivin, faiq, Jodie, putri, ilham,enjang, adi, bagas, nico, shindy, mas sandi, agvi yang selalu menemani dalam suka dan duka dari awal perkuliahan hingga akhir perkuliahan.
10. Teman – teman Manajemen 2011 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
11. Para responden yang telah membantu penelitian ini dengan meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan dukungan hingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun dari pembaca yang akan menyempurnakan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis, pembaca dan bagi penelitian selanjutnya.

Semarang, 5 Oktober 2015

Penulis,

Irsa Maulian Nugraha  
NIM. 12010111130126

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....                  | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....           | ii   |
| PERNYATAAN ORISINALITAS.....                      | iii  |
| HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....                | iv   |
| ABSTRAKSI.....                                    | v    |
| ABSTRACT.....                                     | vi   |
| KATA PENGANTAR.....                               | vii  |
| DAFTAR ISI.....                                   | ix   |
| DAFTAR TABEL.....                                 | xii  |
| DAFTAR GAMBAR.....                                | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN.....                            | 1    |
| 1.1 LATAR BELAKANG.....                           | 1    |
| 1.2 RUMUSAN MASALAH.....                          | 4    |
| 1.3 TUJUAN PENELITIAN DAN MANFAAT PENELITIAN..... | 5    |
| 1.3.1 TUJUAN PENELITIAN.....                      | 5    |

|   |           |
|---|-----------|
| 1.3.2 MANFAAT PENELITIAN.....                       | 6         |
| 1.4 SISTEMATIKA PENULISAN.....                      | 6         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSATAKA.....</b>                | <b>8</b>  |
| 2.1 LANDASAN TEORI.....                             | 8         |
| 2.2 HUBUNGAN ANTAR VARIABEL.....                    | 38        |
| 2.3 PENELITIAN TERDAHULU.....                       | 46        |
| 2.4 KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS.....                | 42        |
| 2.5 HIPOTESIS.....                                  | 45        |
| <b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>              | <b>47</b> |
| 3.1 VARIABEL PENELITIAN DAN DEFINISI OPERASIONAL... | 47        |
| 3.2 DEFINISI OPERASIONAL.....                       | 48        |
| 3.3 POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN.....             | 51        |
| 3.4 JENIS DAN SUMBER DATA.....                      | 53        |
| 3.5 METODE PENGUMPULAN DATA.....                    | 53        |
| 3.6 METODE ANALISIS DATA.....                       | 54        |
| <b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>            | <b>60</b> |

|                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| 4.1 GAMBARAN UMUM RESPONDEN ..... | 60        |
| 4.2 HASIL ANALISIS .....          | 63        |
| 4.3 PEMBAHASAN .....              | 80        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>        | <b>87</b> |
| 5.1 KESIMPULAN .....              | 87        |
| 5.2 IMPLIKASI TEORITIS .....      | 89        |
| 5.2 IMPLIKASI KEBIJAKAN .....     | 90        |
| 5.3 KETERBATASAN .....            | 92        |
| 5.4 SARAN .....                   | 93        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>       | <b>95</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>             | <b>96</b> |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 1.1 Data Penurunan omzet Toko Depo Sembako .....                           | 2  |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....   | 42 |
| Tabel 3.1 Definisi operasional variabel .....                                    | 49 |
| Tabel 4.1 Umur Responden.....  | 61 |
| Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Pendapatan .....                                 | 62 |
| Tabel 4.3 <i>Confirmatory Factor Analisis</i> Konstruk Variabel Eksogen.....     | 65 |
| Tabel 4.4 <i>Confirmatory Factor Analisis</i> Konstruk Variabel Indogen .....    | 67 |
| Tabel 4.5 Uji Normalitas Data .....  | 69 |
| Tabel 4.6 Mahalanonis distance .....   | 71 |
| Tabel 4.7 Standardized residual covarians matriks.....                           | 73 |
| Tabel 4.8 <i>Reliability</i> dan <i>Variance Extract</i> .....                   | 74 |
| Tabel 4.9 Hasil Pengujian Kelayakan Model <i>Structural Equation Model (SEM)</i> | 78 |
| Tabel 4.10 <i>Regression Weight Structural Equational</i> .....                  | 79 |
| Tabel 5.1 Implikasi Manajerial .....   | 90 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2.1 Costumer Satisfaction Model.....   | 13 |
| Gambar 2.2 Bagan Konsekuensi Kepuasan Pelanggan.....  | 16 |
| Gambar 2.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....  | 17 |
| Gambar 2.4 Proses Keputusan Pembelian .....   | 34 |
| Gambar 2.5 Kerangka Pemikiran Teoritis .....  | 45 |
| Gambar 3.1 Analisis jalur variabel Kualitas Pelayanan dan Kesesuaian Harga<br>terhadap Keputusan Pembelian Ulang dimediasi oleh Kepuasan Konsumen.. | 55 |
| Gambar 4.1 Hasil confirmatory factor analysis kontruk variabel Eksogen .....  | 64 |
| Gambar 4.2 Hasil confirmatory factor analysis kontruk variabel Indogen.....   | 66 |
| Gambar 4.3 Full Model SEM.....  | 77 |
| Gambar 4.4 Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian ulang<br>Melalui kepuasan konsumen .....  | 84 |
| Gambar 4.5 Pengaruh Kesesuaian Harga terhadap keputusan pembelian ulang<br>Melalui Kepuasan konsumen .....  | 84 |
| Gambar 4.5 Pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian ulang<br>.....  | 85 |

Gambar 4.6 Pengaruh Kesesuaian Harga terhadap keputusan pembelian ulang

.....

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Peluang dan tantangan bagi perusahaan perusahaan indonesia semakin bermunculan di era globalisasi. Globalisasi memberikan cakupan pasar produk yang lebih luas dari perusahaan Indonesia, namun di saat yang sama memberikan persaingan yang ketat antara perusahaan domestik dengan perusahaan asing, antara perusahaan besar dengan perusahaan kecil. Salah satu yang mengalami perkembangan yang pesat adalah bisnis retail. Survei yang dilakukan AC Nielsen, terungkap pertumbuhan masyarakat kelas menengah Indonesia dalam kurun 2012–2014 mencapai 174 persen. Hasil survei itu menunjukkan, 48% dari total belanja FMCG berasal dari masyarakat kelas menengah. Pertumbuhan kelas menengah memicu munculnya retail retail besar di berbagai tempat secara agresif. Keagresifan ini terlihat dari pada tahun 2008, Indonesia bertengger diposisi kedua setelah China di kawasan Asia Pasifik, pada tahun 2008 pertumbuhan Retail Indonesia masih tumbuh diangka 21,1 % dari sisi nilai penjualan, namun pada tahun 2014 Retail Tradisional Modern di Indonesia sudah mencapai 40-45 % dengan mensasar kota kota besar di Indonesia (RRI, 25/03/2014).

Kemunculan retail retail besar secara agresif seperti superindo tentu mengusik keberadaan retail retail tradisional yang sudah lama menempati lokasi bisnis yang

sama, salah satunya adalah kemunculan retail modern Superindo di kawasan Banyumanik. Hal tersebut terlihat dalam table di bawah ini :

**Tabel 1.1**

**Data Penurunan Omzet Depo Sembako**

| <b>NO</b> | <b>Keterangan</b>    | <b>Rata-Rata Omzet per hari</b> |
|-----------|----------------------|---------------------------------|
| 1         | Omzet Kuartal 2 2015 | 3.000.000                       |
| 2         | Omzet Kuartal 3 2015 | 3.000.000                       |
| 3         | Omzet Kuartal 1 2016 | 2.500.000                       |

Sumber : hasil survey penelitian 2016

Dari table tersebut memperlihatkan penurunan omzet dari Toko Depo Sembako dari kuartal 3 2015 ke kuartal 1 2016 .Penurunan ini terjadi karena beralihnya konsumen khususnya konsumen dari golongan menengah & menengah atas dari retail retail tradisional tersebut menuju retail yang lebih modern. Modal yang lebih besar, membuat retail modern dapat melakukan apapun yang di butuhkan untuk menarik konsumen hingga membuat persaingan antar dua kelas retail ini semakin sengit. Pengalaman berbelanja yang lebih baik di sertai dengan promosi harga yang lebih bersaing dibandingkan toko retail tradisional menambah ketat keunggulan bersaing dari retail retail modern. Hal yang bisa di unggulkan dari retail tradisional

adalah kualitas pelayanan. Pelayanan pada retail tradisional yang masih menggunakan hubungan antar individu yang kuat dan juga memungkinkan melakukan tawar menawar merupakan nilai kuat yang menjadi daya saing terhadap retail modern.

Kualitas menurut Kotler & Keller (2009:143) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Sedangkan kualitas jasa menurut Lovelock & Wright (2005:96) adalah evaluasi kognitif jangka panjang pelanggan terhadap penyerahan jasa suatu perusahaan. Pelayanan atau jasa adalah tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri-atau atas nama-penerima (Lovelock & Wright, 2005:5). Menurut Kotler (2000:428) pelayanan atau jasa adalah setiap tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang secara prinsip tidak berwujud dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan atau jasa adalah sesuatu yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan terjadinya perpindahan kepemilikan apapun sehingga hanya dapat diukur dari kepuasan konsumen yang didapat dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh penjual.

Dengan kualitas pelayanan yang mumpuni di tambah harga yang sesuai keinginan konsumen membuat konsumen menjadi terpuaskan. Dengan terpuaskannya

konsumen maka tentu keputusan untuk melakukan pembelian pada sebuah toko retail menjadi lebih kuat

Dengan latar masalah dan pemikiran di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KESESUAIAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN ULANG DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING (Studi pada Toko Depo Sembako Banyumanik)”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

di lihat dari latar belakang yang di jelaskan di atas maka terdapat fenomena bahwa terdapat penurunan penjualan pada retai retai tradisional, dari latar belakang dan penjelasan tersebut rumusan masalah penelitian ini adalah “Adanya factor factor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan pengaruhnya terhadap keputusan pembelian ulang konsumen terhadap toko grosir “depo sembako” ” sehingga pertanyaan penelitiannya sebagai berikut :

- A. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kesesuaian harga terhadap kepuasan konsumen pada Toko Depo Sembako?
- B. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan kesesuaian harga terhadap keputusan pembelian ulang pada Toko Depo Sembako?

- C. Apakah terdapat pengaruh konsumen keputusan terhadap kepuasan pembelian ulang pada Toko Depo Sembako?

### **1.3 Tujuan Penelitian & Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Maksud penelitian ini adalah untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan yang hasilnya di rangkum dalam bentuk skripsi di mana hal ini menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen Universitas Diponegoro Semarang. Adapun Tujuan penelitian ini antara lain:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kesesuaian harga terhadap kepuasan konsumen pada Toko Depo Sembako.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kesesuaian harga terhadap keputusan Pembelian ulang konsumen pada Toko Depo Sembako.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan konsumen terhadap keputusan pembelian ulang pada Toko Depo Sembako.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan akan mempunyai manfaat, yaitu:

1. Manfaat teoritis

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat memberikan bahan yang bermanfaat bagi pengembangan ilmu penelitian dalam bidang manajemen pemasaran kaitannya dengan keputusan pembelian ulang konsumen.

2. Manfaat praktis

a. Bagi konsumen

Penelitian ini di harapkan dapat memberukan pemahaman dan tambahan informasi landasan teori yang menjadi kepada konsumen dalam proses pembelian di toko depo sembako semarang.

b. Bagi perusahaan

Dapat menjadi acuan akademis untuk mengetahui dan meningkatkan kemampuan perusahaan dalam bersaing menggunakan strategi pemasaran yang tepat sasaran.

### **1.4 Sistematika Penulisan**

Untuk mendapatkan gambaran utuh mengenai penulisan ini, maka penulils di susun sebagai berikut:

## **BAB I. PENDAHULUAN**

Bab ini berisi pendahuluan dari penelitian, yang di dalamnya terdapat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

## **BAB II. TELAAH PUSTAKA**

Berisi teori-teori dan konsep dari variabel-variabel yang digunakan dalam skripsi sehingga dapat memperkuat dan menjadi landasan dalam penelitian. Pada bab ini juga akan dibahas mengenai penelitian terdahulu, kerangka pikiran, dan hipotesis yang digunakan.

## **BAB III. METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan mengenai variabel penelitian dan definisi operasional variabel, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini.

## **BAB IV. HASIL DAN ANALISIS**

Pada bab ini berisi hasil dari penelitian, deskripsi objek penelitian, dan analisis data.

## **BAB V. PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan juga saran yang dibuat oleh peneliti.