

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Perusahaan

1.1.1 Profil Perusahaan

Ciputra Residence adalah anak perusahaan dari Grup Ciputra, salah satu pengembang properti terbesar di Indonesia dengan fokus pengembangan skala kota serta *mixed-use development*.

Ciputra Residence dikenal atas portfolio pemukiman yang ternama serta standar tinggi dan integritas perusahaan. Perusahaan ini tersebar secara geografis di berbagai lokasi di Indonesia. Proyek pertamanya adalah Citra Garden City yang berlokasi dekat dengan Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta yang dikembangkan pada tahun 1989. Selanjutnya pada tahun 1994, Ciputra Residence mengembangkan kota mandiri Citra Raya, yang juga merupakan proyek terbesar di dalam Grup Ciputra. Semenjak itu Ciputra Residence sudah memulai proyek di kota-kota lain di Jawa, Sumatra dan Kalimantan.

Mulai tahun 2013 Ciputra Residence mulai menggarap proyek *mixed use dan high-rise*, dimulai dengan apartemen Citra Lake Suites. Dilanjut oleh proyek apartemen dan perkantoran lainnya di daerah Puri, Kemayoran dan Fatmawati.

Sebagai pengembang kawasan perumahan terpadu yang terkemuka, Ciputra Residence mendapat keuntungan skala ekonomis yang memungkinkan efisiensi biaya dari kontrak-kontrak pembangunan. Perseroan juga dapat menikmati harga jual yang lebih tinggi dengan adanya kepedulian atas produk yang baik. Saat ini Perseroan menaungi 13 (tiga belas) Entitas Anak, 14 (empat belas) Entitas Asosiasi dan 2 (dua) Entitas Joint Venture. Berbekal lebih dari 24 tahun pengalaman di sektor properti dan dengan tingkat dedikasi dan integrasi yang tinggi, Ciputra Residence memiliki landasan yang kuat untuk menjadi pengembang berkualitas dalam menggarap pasar properti di Indonesia.

Citra Raya merupakan pengembangan kota terpadu terbesar oleh Ciputra Group, dengan luas pengembangan sebesar 2.760 Ha. Perumahan baru yang terletak di Tangerang ini mulai berdiri tahun 1994 dan telah mengalami pertumbuhan yang sangat pesat, dan kini Citra Raya dikenal sebagai *Regional and Business Center*

yang kuat di Tangerang. Telah hadir ratusan fasilitas pendidikan, wisata, kesehatan, agama dan retail untuk memenuhi semua kebutuhan warga di dalam dan sekitarnya. Kawasan CitraRaya ini semakin meningkat dengan berbagai pembaharuan dan komitmennya untuk mengedepankan konsep kota yang berkesinambungan, melalui peluncuran program EcoCulture di tahun 2011. (Citra Raya, 2014)

1.1.2 Logo Perusahaan

Berikut ini adalah logo PT Ciputra Residence Citra Raya Tangerang :



Gambar 1. 1

Logo PT Ciputra Residece Citra Raya Tangerang

Sumber : (Citra Raya, 2014)

1.2 Latar Belakang Penelitian

Banyaknya aktivitas manusia baik di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, pertanian ekonomi dan bisnis mengakibatkan peningkatan permasalahan lingkungan. Permasalahan lingkungan yang ditimbulkan ini juga telah ramai dibicarakan disemua kalangan. Bukti yang dapat dilihat pada zaman sekarang ini adalah masalah hujan asam, polusi udara dan air yang sudah pada taraf yang berbahaya, kebakaran dan pengundulan hutan yang mengancam jumlah oksigen di atmosfer dan banjir di sejumlah kota. Bahkan sampah sekarang menjadi masalah besar karena jumlah sampah yang semakin besar dan banyaknya sampah yang sulit di daur ulang. (Hanifah, *et al*, 2016)

Permasalahan lingkungan seperti kebakaran hutan dan lahan di Indonesia tahun 2015 merupakan salah satu yang terparah sepanjang sejarah. Antara Juni hingga Oktober 2015, lebih dari 100.000 kebakaran melahap jutaan hektar hutan di Indonesia. (Porter, 2016)

Industri belakangan ini sangat berkembang dengan pesat. Hal ini tentu saja berpengaruh pada lingkungan dan manusia. Industri yang berkembang pesat mempunyai dampak mengawatirkan kepada lingkungan, sehingga rusaknya lingkungan berdampak pada kualitas hidup manusia. Contoh perusakan lingkungan seperti alih fungsi lahan secara liar untuk pembangunan perumahan, pembuangan sampah dan limbah rumah tangga ke aliran sungai sehingga menyebabkan banjir. Pembangunan perumahan yang tidak berwawasan lingkungan tidak hanya merusak lingkungan ataupun menurunkan kualitas hidup manusia tetapi juga menurunkan kualitas lingkungan sosial. Maka, diperlukan developer yang membangun tempat tinggal yang berwawasan lingkungan. Menurut, Sharples dan Radhi (2013) menjelaskan bahwa suatu daerah memiliki tiga isu utama;

- a. Daerah itu telah mencapai tingkat yang mengawatirkan polusi.
- b. Pentingnya memperkenalkan kerangka hijau yang modern
- c. Ketika datang ke konstruksi, pola pikir para pengambil keputusan harus menempatkan penekanan lebih besar pada lingkungan dan energi hijau

Dari sudut pandang lain, *Green construction* merupakan gerakan berkelanjutan yang mencita-citakan terciptanya konstruksi dari tahap perencanaan, pelaksanaan dan pemakaian produk konstruksi yang ramah lingkungan, efisien dalam pemakaian energi dan sumber daya, serta berbiaya rendah. (Pangestika, 2015)

Green construction tidak berhasil atau tumbuh hanya memperkenalkan aturan dan peraturan wajib. Berkembang biak *Green construction* akan layak hanya jika properti tersebut diterima secara positif oleh pengguna akhir dan memenuhinya / harapannya. Pelanggan properti perlu mengubah kebiasaan pembelian mereka dan mulai berbelanja untuk *green properties* untuk membuat perbedaan yang signifikan dalam industri *real estate*. (Abuamer & Boolaky, 2015)

Konsep pembangunan *eco-friendly* dibutuhkan dan diminati oleh pasar saat ini. Menurut sindonews (2015) *eco-friendly* adalah sesuatu konsep yang tidak mendatangkan bahaya bagi lingkungan atau aman bagi bumi, Sesuatu yang dimaksud sering ditujukan pada aneka produk, khususnya yang berkontribusi menjaga sumber daya seperti energi dan air. Produk tersebut juga meminimalisir kerusakan atau polusi di udara, darat, dan air. Konsep pembangunan *eco-friendly*

ini dapat dijadikan solusi sebagai gerbang awal memahami lingkungan secara menyeluruh. Satu hal yang patut disadari bahwa pembangunan sebuah rumah tinggal menghasilkan karbondioksida terbesar, yang dampaknya terlihat langsung pada kasus *global warming*. Pemakaian energi pada sebuah proyek pembangunan pun dinilai terlampau besar, sementara ketersediaan bahan bakar minyak maupun listrik sedang dalam kondisi penghematan. Oleh karena itu menjadi sebuah keharusan untuk mendesain sebuah bangunan berkonsep ramah lingkungan. Melalui konsep rumah tinggal ramah lingkungan diharapkan mampu memberi kontribusi secara langsung dalam menahan laju pemanasan global. Tidak hanya sampai disitu, penghematan air dan energi serta penggunaan energi menjadi poin utama yang terus dibahas dalam sebuah konsep rumah ramah lingkungan, sehingga masalah kelestarian lingkungan hijau mampu terselesaikan dengan baik. Bangunan yang dibangun dengan konsep ramah lingkungan ternyata lebih memiliki nilai jual yang tinggi. Hal ini semakin membuktikan akan kesadaran masyarakat terhadap lingkungan hidup. Karenanya edukasi mengenai tersedianya rumah tinggal yang ramah lingkungan dirasa semakin penting dilakukan demi tujuan mengurangi risiko *global warming* serta *climate exchange*. Dalam mendirikan sebuah bangunan banyak hal yang mesti diperhatikan, diantaranya adalah aspek-aspek bahan material, ketersediaan ruangan hijau, hingga instalasi air dan listrik yang optimal namun tetap efisien. (Andyna, 2015)

Menurut Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman, yang dimaksud dengan perumahan adalah kumpulan rumah sebagai bagian dari permukiman, baik perkotaan maupun perdesaan, yang dilengkapi dengan prasarana, sarana, dan utilitas umum sebagai hasil upaya pemenuhan rumah yang layak huni (*Direktorat Jendral Penyedia Perumahan, 2011*). Rumah adalah salah satu jenis ruang tempat manusia beraktivitas, harus dipandang dari seluruh sisi faktor yang mempengaruhinya dan dari sekian banyak faktor tersebut, yang menjadi sentral adalah manusia. Dengan kata lain, konsepsi tentang rumah harus mengacu pada tujuan utama manusia yang menghuninya dengan segala nilai dan norma yang dianutnya (Budiharjo, 1998). Menurut Green Building Council Indonesia (2017) adalah beberapa peraturan

pemerintah yang menjadi acuan dalam pembuatan perumahan yang ramah lingkungan:

1. Undang-undang RI No.18 tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah
2. Undang-undang Nomor 32. (2009) tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup.
3. Undang-undang RI Nomor 26. (2007) tentang Penataan Ruang.
4. Undang-undang RI Nomor 28. (2012) tentang Bangunan Gedung.
5. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 5 Tahun 2008 tentang Pedoman Penyediaan dan Pemanfaatan Ruang Terbuka Hijau di Kawasan Perkotaan.
6. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor 03/PRT/M/2013 tentang Penyelenggaraan Prasarana dan Sarana Persampahan dalam Penanganan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga.

Hunian di suatu wilayah baik diperkotaan ataupun daerah penyangga perkotaan seperti wilayah Tangerang, merupakan daerah penyangga (*buffer zone*). Daerah penyangga adalah daerah yang mengelilingi kawasan lindung yang berfungsi membatasi aktivitas manusia di dalam kawasan hutan lindung agar tidak merusak ekosistem di dalam kawasan hutan lindung. Masyarakat di daerah penyangga berperan sangat penting bagi kelestarian hutan khususnya dalam mengurangi tekanan penduduk terhadap kawasan dengan memadukan antara prinsip konservasi dengan perekonomian masyarakat sekitarnya. (biofarmaka.ipb.ac.id, 2014)

**Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk
Wilayah Tangerang Tahun 2010-2015**

Kota / Kabupaten	Jumlah Penduduk (jiwa) dan Laju Pertumbuhan Penduduk (%)										
	2010	%	2011	%	2012	%	2013	%	2014	%	2015
Kabupaten Tangerang	2,834,376	4.45	2,960,474	3.06	3,050,929	3.50	3,157,780	3.39	3,264,776	3.24	3,370,594
Kota Tangerang	1,798,601	3.96	1,869,791	2.61	1,918,556	1.76	1,952,396	2.43	1,999,894	2.36	2,047,105
Tangerang Selatan	1,290,322	5.08	1,355,926	3.63	1,405,170	2.72	1,443,403	3.44	1,492,999	3.36	1,543,209
Jumlah	5,923,299	4.44	6,186,191	3.05	6,374,655	2.81	6,553,579	3.11	6,757,669	3.01	6,960,908

(Sumber : <https://banten.bps.go.id/>)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah penduduk wilayah Tangerang pada tahun 2010 sampai 2015 terus mengalami kenaikan. Pada tahun 2010 ke 2011 penduduk di Tangerang mengalami kenaikan sebanyak 4,44 % dan terus naik pada tahun 2011 ke 2012 sebanyak 3,05 % . Pada tahun 2012 ke 2013 naik sebanyak 2,81 % . Pada tahun 2013 ke 2014 naik sebanyak 3.11 % . Pada tahun 2014 ke 2015 jumlah penduduk naik sebanyak 3.01 % . Dengan begitu laju pertumbuhan penduduk di wilayah Tangerang pada tahun 2010 sampai tahun 2015 mengalami pertumbuhan rata-rata sebesar 3,28 % . Menunjukkan bahwa kebutuhan akan tempat tinggal atau hunian menjadi hal yang utama melihat wilayah Tangerang terkenal dengan sebutan kota seribu industri. (Alexander, 2014)

Maka dari itu konsep hunian juga harus melihat jumlah rumah tangga dan laju pertumbuhan rumah tangga khususnya di wilayah Tangerang yang disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. 2 Jumlah Rumah Tangga dan Laju Pertumbuhan Rumah Tangga Wilayah Tangerang 2010-2015

Kota / Kabupaten	Jumlah Rumah Tangga dan Laju Pertumbuhan Rumah Tangga (%)										
	2010	(%)	2011	(%)	2012	(%)	2013	(%)	2014	(%)	2015
Kabupaten Tangerang	690,042	2.39	706,557	1.71	718,615	2.64	737,566	7.76	794,813	4.05	827,015
Kota Tangerang	475,302	3.52	492,050	-3.46	475,022	6.50	505,920	4.46	528,494	2.36	540,970
Tangerang Selatan	328,926	1.04	332,335	4.74	348,094	-0.33	346,948	9.70	380,591	3.36	393,391
Jumlah	1,494,270	2.45	1,530,942	0.70	1,541,731	3.16	1,590,434	7.13	1,703,898	3.37	1,761,376

(Sumber : <https://banten.bps.go.id/>)

Dan, berdasarkan tabel 1.2 jumlah rumah tangga di wilayah Tangerang pada tahun 2010 sampai tahun 2015 mengalami kenaikan. Dari 2010 ke 2011 mengalami kenaikan 2,45 % . Lalu 2011 ke 2012 mengalami kenaikan 0,70 % . Terus naik di tahun 2012 ke 2013 3,15 % . Di tahun 2013 ke 2014 naik sebanyak 7,13 % dan 2014 ke 2015 naik 3,37 % . Dengan begitu laju pertumbuhan rumah tangga di wilayah Tangerang pada tahun 2010 sampai dengan tahun 2015 mengalami pertumbuhan rata-rata sebanyak 3,37 % . Hal ini memberikan indikasi tingginya jumlah rumah tangga yang ada di wilayah Tangerang. Kondisi demikian juga mengindikasikan akan semakin besarnya kebutuhan rumah di wilayah Tangerang.

Tiap manusia membutuhkan rumah untuk tempat berlindung dan sebagai tempat berkumpul dan berlangsungnya aktivitas keluarga sekaligus sebagai sarana investasi. Fungsi rumah juga telah berubah, dari yang semula hanya sekedar sebagai tempat berlindung, namun juga harus bisa menjadi tempat tinggal yang layak dan sebuah rumah tidak cukup hanya untuk berteduh namun juga dituntut untuk mengakomodir kebutuhan dan keinginan pemiliknya seperti, lokasi yang strategis, bangunan yang bagus dan kokoh, serta lingkungan yang nyaman.

Dalam pengembangan hunian yang memilih konsep *eco-friendly* dalam hal ini PT Ciputra Residence merupakan salah satu developer yang secara nyata mengembangkan perumahan dan area komersial berbasis ramah lingkungan. Terbalut dalam program *EcoCulture* yang dikembangkannya sejak tahun 2011, program ini menjelma tidak hanya sebagai wadah sekaligus memiliki fungsi kontrol dalam menciptakan standardisasi pengembangan proyek yang berkelanjutan berwawasan lingkungan. (EcoCulture, 2016)

Untuk melihat persepsi, preferensi dan proses keputusan pembelian hunian *green product* peneliti melakukan prapenelitian dengan menyebarkan kuesioner pada tanggal 7-8 Agustus 2017 terkait dengan persepsi, preferensi dan proses keputusan pembelian kepada 30 penghuni perumahan Citra Raya Tangerang. Dimana hasil dari prapenelitian adalah sebagai berikut :

Tabel 1. 3

Prapenelitian Tentang Pesepsi, Preferensi dan Proses Keputusan Pembelian

No.	Pertanyaan	Ya	%	Tidak	%
1	Membeli rumah di perumahan ramah lingkungan menunjukkan kesuksesan, prestise dan peduli lingkungan	25	83%	5	17%
2	Anda membandingkan rumah yang berkonsep ramah lingkungan dengan yang tidak sebelum membeli	27	90%	3	10%
3	Anda memutuskan membeli rumah karna konsep ramah lingkungan yang diterapkan	26	87%	4	13%

Sumber : Olahan Penulis, 2017

Berdasarkan prapenelitian di tabel 1.3 yang peneliti lakukan menunjukkan bahwa responden yang menjawab item nomor 1 sebanyak 25 responden menjawab ya atau sebesar 83%, responden yang menjawab item nomor 2 sebanyak 27 responden menjawab ya atau sebesar 90% dan responden yang menjawab item nomor 3 sebanyak 26 responden menjawab ya atau sebesar 87%.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya yang mengangkat pertumbuhan penduduk dan pertumbuhan rumah tangga serta didukung oleh peraturan pemerintah tentang konsep hunian yang menawarkan bangunan “*green*” yang ramah lingkungan, serta prapenelitian yang telah dilakukan, konsep ramah lingkungan yang diterapkan pada hunian maka akan menambah persepsi dan preferensi konsumen terhadap hunian yang layak dan nyaman.

Pengambilan keputusan konsumen adalah aspek penting bagi pemasar karena untuk menentukan apakah konsumen akan melakukan pembelian atau tidak melakukan pembelian atas keputusan yang konsumen terapkan. Keputusan konsumen terkait erat dengan informasi yang dimiliki konsumen dan berbagai faktor yang dipengaruhi oleh pengetahuan konsumen tentang produk yang akan dibelinya (Sumarwan 2011). Dalam proses pengambilan keputusan konsumen, pengaruh situasi konsumen akan memberikan hasil akhir yang berbeda untuk masing-masing konsumen. Tahapan pencarian informasi juga dipengaruhi oleh tingkat kebutuhan konsumen terhadap produk yang dicari. Keputusan konsumen dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti faktor kebudayaan, sosial, pribadi dan psikologis (Kotler 2012 : 173).

Persepsi merupakan suatu proses yang ditimbulkan karna adanya sensasi, dimana pengertian sensasi adalah aktivitas merasakan atau penyebab keadaan emosi yang menggembirakan. Sensasi juga dapat didefinisikan juga sebagai tanggapan yang cepat dari indera penerima kita terhadap stimuli dasar seperti cahaya, warna dan suara. Pengertian dari persepsi adalah proses bagaimana stimuli-stimuli itu diseleksi, diorganisasikan, dan diinterpretasikan (Setiadi,2013:91).

Sebuah penelitian Tremudya (2013) mengenai analisis persepsi terhadap keputusan konsumen dalam membeli perumahan Villa Gading Mayang di kota Jambi. Dalam penelitian ini terdapat 7 (tujuh) indikator persepsi konsumen terhadap keputusan pembelian rumah antara lain harga, kualitas, model/tipe, fasilitas

penunjang, prasarana lingkungan, lokasi perumahan dan sistem pembelian. Dari hasil analisis skala likert, harga sangat mempengaruhi konsumen dalam mengambil keputusan pembelian, lalu sistem pembelian, prasarana lingkungan, model/tipe rumah, kualitas rumah, lokasi rumah dan yang paling terakhir fasilitas penunjang.

Menurut Kotler dan Keller (2013:181), preferensi konsumen merupakan suatu sikap konsumen terhadap satu pilihan merek produk yang terbentuk melalui evaluasi atas berbagai macam merek dalam berbagai pilihan yang tersedia. Hal ini mengindikasikan bahwa preferensi konsumen merupakan hal yang penting dalam pemasaran karena berhubungan erat dengan keberhasilan perusahaan untuk mencapai tujuannya, yaitu keputusan pembelian yang dilakukan oleh konsumen atas dasar preferensi konsumen. Penelitian mengenai preferensi konsumen yang dilakukan di Indonesia dilakukan oleh Bainana *et al.* (2013) dengan judul Identifikasi Preferensi Konsumen dalam Minat Beli Rumah dengan pendekatan Metode *Decision Tree*. Sementara itu, preferensi konsumen dalam minat beli rumah ditentukan oleh kedekatan lokasi dengan fasilitas di sekitar perumahan, ketersediaan bentuk pagar perumahan, fasilitas keamanan, bentuk pembayaran rumah, ketersediaan fasilitas air, bentuk jalanan perumahan, dan model rumah (Bainana *et al.* 2013).

Bedasarkan uraian latar belakang penelitian diatas bahwa proses keputusan pembelian hunian ramah lingkungan menjadi pembahasan menarik dalam penelitian ini maka dari itu penulis tertarik mengambil judul **”Pengaruh Persepsi dan Preferensi Konsumen terhadap Proses Keputusan Pembelian Hunian *Green Product* (Studi pada PT. Ciputra Perumahan Citra Raya Tangerang)”**

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana persepsi konsumen terhadap proses keputusan pembelian hunian *green product* di PT Ciputra perumahan Citra Raya Tangerang.?
2. Bagaimana preferensi konsumen terhadap proses keputusan pembelian hunian *green product* di PT Ciputra perumahan Citra Raya Tangerang.?

3. Bagaimana proses keputusan pembelian hunian *green product* di PT Ciputra perumahan Citra Raya Tangerang.?
4. Seberapa besar pengaruh antara persepsi dan preferensi konsumen terhadap proses keputusan pembelian hunian *green product* di PT Ciputra perumahan Citra Raya Tangerang.?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah pada laporan diatas, maka penulis melakukan penelitian tersebut yang bertujuan untuk :

1. Menganalisis faktor yang mempengaruhi persepsi konsumen terhadap proses keputusan pembelian hunian *green product* ;
2. Menganalisis faktor yang mempengaruhi preferensi konsumen terhadap proses keputusan pembelian hunian *green product* ;
3. Menganalisis pengaruh antara persepsi dan preferensi konsumen terhadap proses keputusan pembelian hunian *green product* ; dan
4. Untuk mengetahui pengaruh antara persepsi dan preferensi konsumen terhadap proses keputusan pembelian hunian *green product*.

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini disusun oleh penulis, adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis
 - a. Bagi peneliti dapat digunakan untuk menerapkan ilmu manajemen pemasaran yang diperoleh dibangku kuliah dan untuk mempertajam pengetahuan serta wawasan dalam ilmu manajemen pemasaran khususnya mengenai pengaruh persepsi dan preferensi konsumen terhadap proses keputusan pembelian.
 - b. Bagi Universitas Telkom, hasil penelitian ini dapat menambah referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai pentingnya pengaruh persepsi dan preferensi konsumen terhadap proses keputusan pembelian.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan mengenai adanya pengaruh persepsi dan preferensi konsumen terhadap proses keputusan pembelian hunian green product pada PT Ciputra perumahan Citra Raya Tangerang.
- b. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi guna melakukan penelitian sejenis.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan laporan ini, sistematika penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran umum tentang penelitian yang dilakukan. Sistematika penelitian dari penelitian ini disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pengantar menuju penelitian yang berisi gambaran singkat mengenai isi skripsi yang menyangkut latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Merupakan tinjauan yang membuat konsep teori sebagai penguat dalam skripsi ini. Dalam bab ini juga akan dibahas mengenai penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis yang digunakan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Merupakan metode penelitian yang digunakan, skala pengukuran, teknik pengumpulan dan pengolahan data, populasi dan sampel serta sistematika penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang uraian hasil penelitian dan pembahasan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan pemaknaan dan penafsiran peneliti terhadap hasil analisis temuan penelitian yang disajikan dalam bentuk kesimpulan penelitian dan saran.