

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1 Profil Perusahaan

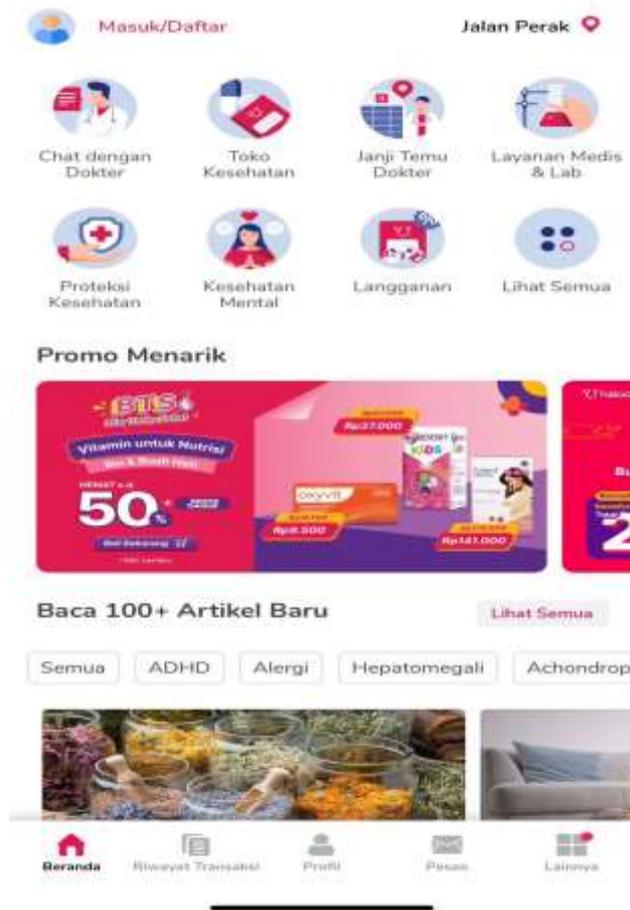


**Gambar 1. 1 Logo Halodoc**

*Sumber:* Website halodoc

Halodoc merupakan sebuah perusahaan teknologi asal Indonesia yang melayani di bidang telekonsultasi kesehatan. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2016 di Jakarta oleh Jonathan Sudharta. Melalui Halodoc, orang dapat berbicara dengan dokter spesialis, membeli obat, serta melakukan pemeriksaan laboratorium lewat smartphone kapan saja, dimana saja selama 24 jam. Tujuan Halodoc adalah *simplifying healthcare*, yakni memudahkan akses kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia.

Halodoc kini telah membuka layanan aplikasi kesehatan, dan obat online di lima puluh kota di Indonesia. Pengguna Halodoc dapat mencari dokter secara online untuk berbicara mengenai kondisi kesehatan yang dialami. Kemudian, setelah dokter mendiagnosis gejala yang diidap pengguna, selanjutnya akan diberi obat yang sesuai. Setelah selesai berbicara dengan dokter, pengguna dapat langsung membeli obat sesuai resep yang diterima.



**Gambar 1. 2 Fitur Halodoc**

*Sumber: Aplikasi Halodoc, diakses 28 November 2022*

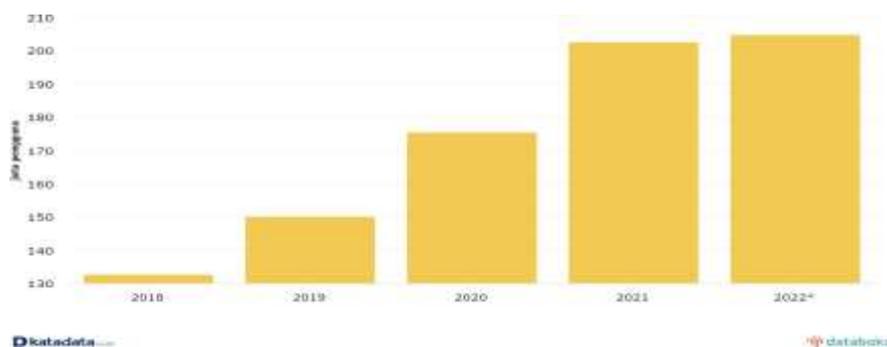
Berikut adalah fitur yang berada dalam aplikasi Halodoc:

- Fitur chat online dengan dokter pilihanmu, baik itu dokter umum maupun dokter spesialis.
- Berbelanja obat secara online, termasuk obat yang menggunakan resep.
- Melakukan reservasi untuk kunjungan ke rumah sakit pilihan kita.
- Melakukan reservasi untuk tes laboratorium di lokasi lab pilihan kita.
- Adanya integrasi dengan layanan asuransi kesehatan yang kita punya.
- Adanya integrasi dengan layanan Gojek yang akan membantu mengantarkan pesanan obat kita.
- Koleksi artikel kesehatan.
- Fitur Wallet Halodoc untuk kemudahan pembayaran transaksi langsung di dalam aplikasi.

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Teknologi semakin berkembang dari waktu ke waktu, salah satu teknologi yang berkembang pesat adalah teknologi internet, dimana dahulunya internet hanya digunakan untuk keperluan bertukar informasi dan berkomunikasi oleh segelintir atau sekelompok orang. Berbeda dengan dulu, sekarang semua orang bisa menggunakan internet dan teknologi internet pada saat ini lebih fleksibel dan dapat digunakan untuk berbagai keperluan. Namun demikian kemajuan teknologi komunikasi tersebut tidak selalu menguntungkan dalam segala aspek. Disamping banyak kegunaan dan manfaatnya banyak juga dampak negatifnya. Sesuatu yang tidak pantas dilihat kalangan anak-anak misalnya tanpa terduga akibatnya banyak terjadi kasus-kasus amoral dan tindakan negatif lainnya akibat dampak mengakses internet (Nurudin, dalam (Setiawan, 2018). Kemajuan teknologi komunikasi tersebut bukan hanya menimpa pada anak-anak tapi menimpa kalangan masyarakat lainnya seperti para remaja, dewasa dan juga orang tua, sehingga berdampak pada perubahan yang luar biasa bagi budaya umat manusia.

Aplikasi dan internet adalah bukti nyata perkembangan teknologi yang terjadi pada kehidupan manusia. Teknologi adalah terapan atau perkembangan dari berbagai jenis benda/peralatan yang digunakan manusia, atau bisa juga berupa sistem yang pada akhirnya mampu menyelesaikan seluruh persoalan/masalah yang ada.



**Gambar 1. 3 Data Penggunaan Internet di Indonesia**

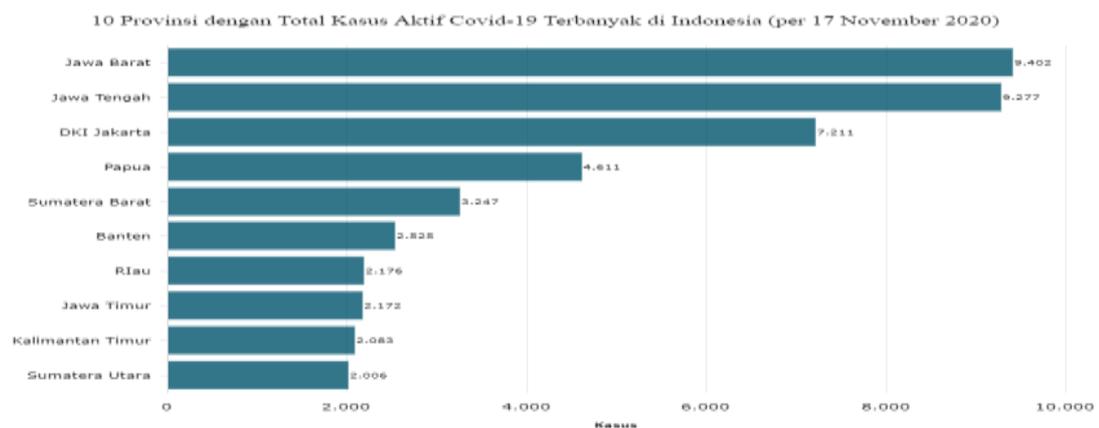
Sumber : <https://databoks.katadata.co.id/>, diakses 28 November 2022

Menurut laporan dan survey yang dilakukan oleh We Are Social, pada Januari 2022 terdapat 204,7 juta pengguna internet di tanah air. Itu hampir 1,03% lebih banyak dari tahun sebelumnya. Pada Januari 2021, jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 202,6 juta. Tren jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat

selama lima tahun terakhir. Jika dibandingkan tahun 2018, jumlah pengguna internet nasional meningkat 54,25. Sedangkan tingkat penetrasi internet di Indonesia pada awal tahun 2022 sebesar 73,7% dari total penduduk. Telah tercatat, total penduduk Indonesia berjumlah 277,7 juta orang pada Januari 2022. Pada 2018, tingkat penetrasi internet penduduk Tanah Air hanya 50 persen.

Berdasarkan pemaparan diatas bahwa, perkembangan internet nasional sudah meningkat cukup pesat dalam beberapa tahun belakangan. Diharapkan Pemerintah dapat memiliki peran penting dalam mendukung perkembangan internet ke seluruh daerah di Indonesia agar dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat Indonesia termasuk masyarakat yang berada di pelosok. Karena , di era digital ini internet bisa sangat membantu masyarakat dalam mengakses informasi, baik untuk kepentingan edukasi, bisnis, maupun hiburan.

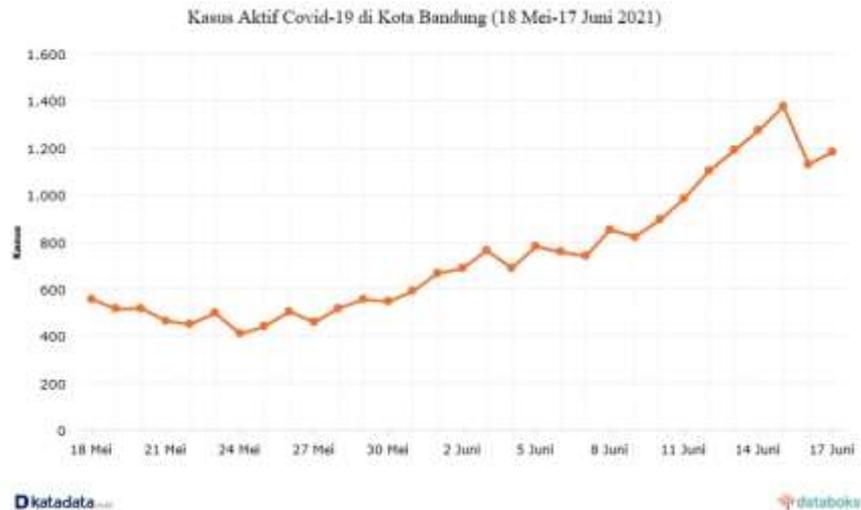
Ada pula dengan hadir nya wabah pandemi Covid-19 pada awal tahun 2020, yang dialami berbagai negara di dunia termasuk Indonesia, membawa dampak negatif dan positif yang begitu besar dan sangat mempengaruhi segala aspek kehidupan dan kegiatan masyarakat di Indonesia. Salah satu aspek yang sangat berdampak adalah pelayanan kesehatan di Indonesia.



**Gambar 1. 4 Data Provinsi dengan Total Kasus COVID-19 Terbanyak**

*Sumber: : <https://databoks.katadata.co.id/>, diakses 28 November 2022*

Menurut data yang dirilis oleh katada.databoks menjelaskan bahwa Jawa Barat menempati posisi keempat dengan jumlah kasus corona sebanyak 9.402 pada tahun 2020 orang ini menunjukkan bahwa Jawa Barat termasuk Bandung di dalamnya sangat terdampak oleh pandemi covid ini.



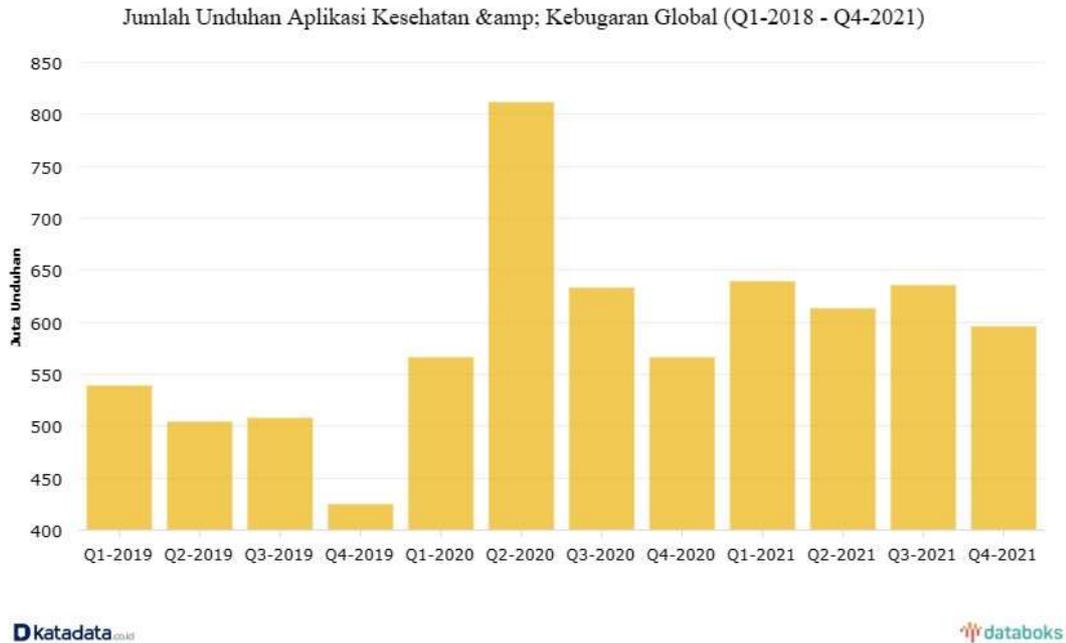
**Gambar 1. 5 Kasus covid di Kota Bandung**

*Sumber: : <https://databoks.katadata.co.id/> /, diakses 29 Agustus 2023*

Laju penularan virus corona makin meroket di Indonesia, tak terkecuali Kota Bandung. Dalam sebulan, Pusat Informasi Covid-19 Kota Bandung melaporkan pasien positif aktif Covid-19 di Bandung yang membutuhkan perawatan dan isolasi mandiri melonjak hingga 113%.

Ledakan kasus Covid-19 di Kota Bandung terjadi setelah libur Idul Fitri. Tercatat ada 556 kasus aktif pada 18 Mei 2021. Jumlahnya sempat menurun beberapa hari setelahnya, namun kembali merangkak naik hingga hari ini (18 Juni 2021) dengan 1.182 kasus.

Dengan adanya peningkatan jumlah orang yang terdampak pandemi sangat tinggi terutama di Jawa Barat banyak berbagai aplikasi kesehatan online contohnya Halodoc yang membantu masyarakat dalam menangani masalah kesehatan.



**Gambar 1. 5 Jumlah Unduhan Aplikasi Kesehatan**

*Sumber: : <https://databoks.katadata.co.id/> /, diakses 29 Agustus 2023*

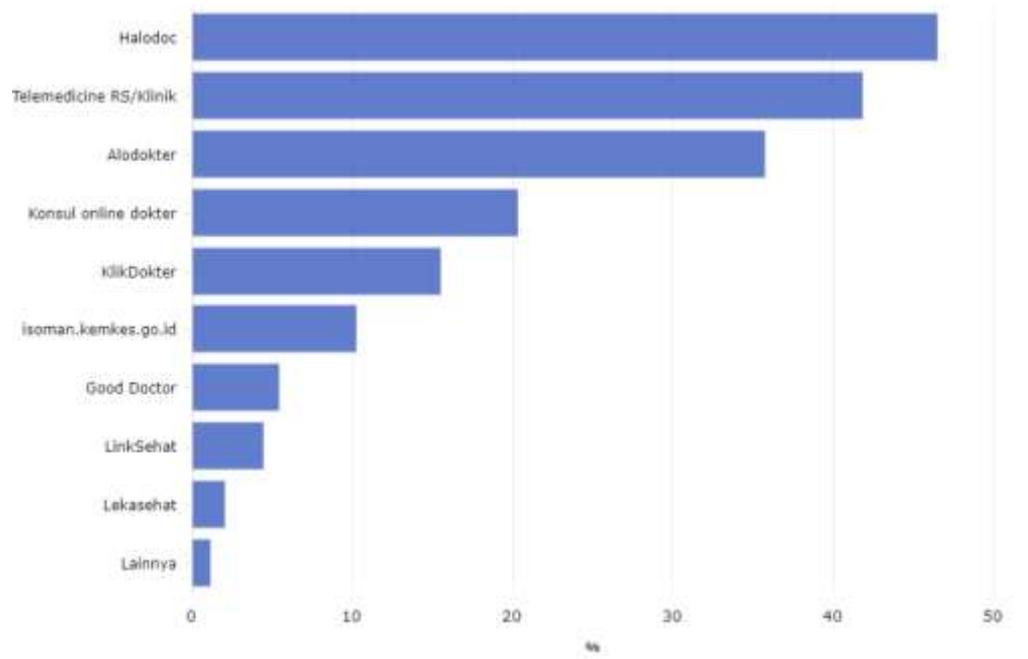
Pandemi Covid-19 dengan cepat telah mengubah perilaku masyarakat, termasuk di dunia kesehatan. Layanan digital kesehatan berbentuk aplikasi di telepon genggam menjadi lebih diperlukan dan meningkat penggunaannya selama pandemi.

Berdasarkan laporan dari App Annie yang berjudul State of Mobile 2022, unduhan aplikasi kesehatan dan kebugaran secara global selama 2019 – 2021 tetap tinggi meskipun ada penurunan dibanding awal pandemi berlangsung.

Menurut Budi Gunadi selaku menteri kesehatan pemerintah sudah memanfaatkan sejumlah teknologi kesehatan dalam penanganan pandemi covid-19. Salah satunya, melibatkan 11 startup kesehatan untuk menyediakan layanan *telemedicine* hingga pengiriman obat bagi pasien (katadata.co.id, 2021).

Kementerian Kesehatan saat ini tengah mempersiapkan transformasi digital di bidang kesehatan sebagai strategi jangka panjang untuk menanggulangi COVID-19. Strategi transformasi digital tersebut berfokus pada ekosistem kesehatan, efisiensi layanan, dan integrasi data untuk kebijakan berbasis data.

Indonesia telah menunjukkan teknologi sangat penting dalam mendukung dan mempercepat penanganan pandemi COVID-19. Tumbuhnya ekosistem kesehatan digital memberikan optimisme bagi Indonesia untuk menghadapi pandemi dan epidemi, khususnya COVID-19 (sehatnegeriku.kemkes.go.id, 2021).



**Gambar 1. 7 Grafik Penggunaan Aplikasi Kesehatan Online**

Sumber: : <https://databoks.katadata.co.id/>, diakses 28 November 2022

Layanan medis online alias *telemedicine* semakin diminati semenjak pandemi Covid-19 ini lantaran banyak pasien yang tidak memungkinkan berobat secara langsung ke rumah sakit di tengah situasi pandemi. Dengan begitu sejumlah layanan *telemedicine* semakin berkembang di Indonesia dengan beragam fiturnya. Tak hanya itu, sejumlah fasilitas kesehatan milik pemerintah pun telah beralih ke layanan online semenjak pandemi Covid-19.

Menurut hasil survei Katadata Insight Center (KIC), Halodoc merupakan layanan *telemedicine* yang paling banyak digunakan masyarakat Indonesia. Persentasenya sebanyak 46,5%. Layanan *telemedicine* yang disediakan oleh rumah sakit atau klinik menempati urutan kedua terbanyak digunakan oleh masyarakat Indonesia yakni sebanyak 41,8%. Kemudian, sebanyak 35,7% responden menggunakan layanan *telemedicine* Alodokter. Sebanyak 20,3% responden melakukan konsultasi online langsung dengan dokter. Ada pula sebanyak 15,5%

responden yang menggunakan layanan *Telemedicine* KlikDokter dan sebanyak 10,2% responden mengakses situs Kementerian Kesehatan yakni [isoman.kemkes.go.id](http://isoman.kemkes.go.id).

Sementara itu, sebanyak 5,4% responden mengatakan menggunakan layanan *telemedicine* Good Doctor, diikuti oleh LinkSehat (4,4%), dan Lekasehat (2%). Hanya 1,1% responden yang mengatakan menggunakan layanan *Telemedicine* atau fasilitas kesehatan lainnya. Hasil survei dari Katadata Insight Center (KIC) ini dilakukan terhadap 2.108 responden berusia 16 tahun ke atas di seluruh Indonesia. Dengan begitu Halodoc adalah aplikasi kesehatan yang digemari dan sering digunakan oleh masyarakat Indonesia dikarenakan sangat membantu masyarakat Indonesia disaat pandemi seperti ini.

Pada daerah Bandung juga Halodoc mengalami peningkatan sebesar 250% pada akhir desember 2020, hal ini disebabkan karena tingginya animo masyarakat Bandung untuk membuat janji melalui Halodoc untuk melakukan tes COVID-19 secara drive thru. Untuk tetap mempertahankan di industri ini dari para kompetitornya, Halodoc mengandalkan strategi berkolaborasi dengan berbagai pihak. Melalui kemitraan, Halodoc mampu menciptakan platform yang komprehensif untuk memenuhi kebutuhan kesehatan masyarakat (Melinda & Setiawati, 2022).

Untuk memperkuat pengamatan mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan yang dilakukan oleh Halodoc, maka peneliti melakukan pra penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 responden secara acak yaitu yang menggunakan Halodoc sebagai *telemedicine*.

Berdasarkan penyebaran kuesioner tersebut diperoleh data sebagai berikut.

**TABEL 1. 1**  
**HASIL KUESIONER KUALITAS PELAYANAN APLIKASI HALODOC**

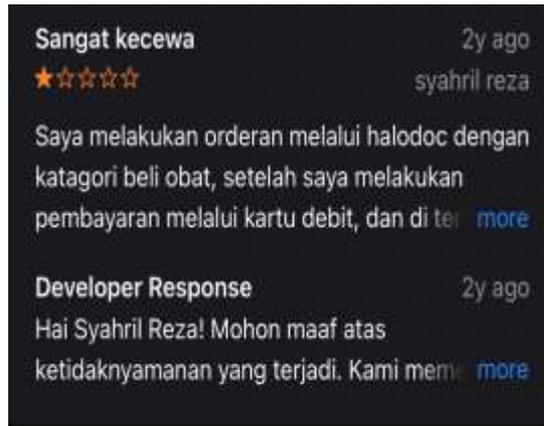
Pernyataan	Jawaban Responden	
	Setuju	Tidak Setuju
Apakah Aplikasi Halodoc mudah digunakan	20	10
	66,667%	33,333%
Apakah Halodoc menyediakan konsultasi dengan dokter yang handal	25	5
	83,333%	16,667%
Apakah Dokter di Halodoc memberikan pelayanan yang responsif	17	13
	56,667%	43,333%
Apakah Halodoc memberikan fitur yang menjanjikan	25	5
	83,333%	16,667%
Apakah Dokter di Halodoc memberikan diagnosa yang jelas saat konsultasi	24	6
	80,000%	20,000%
Total	111	39
	74%	26%

*Sumber:*Data Olahan peneliti,2023

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan pada aplikasi Halodoc memiliki 74% setuju dan 26% tidak setuju ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayan aplikasi Halodoc sudah cukup baik tetapi masih belum maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa banyak responden mengeluhkan kualitas pelayanan aplikasi Halodoc.

Untuk mendukung penelitian ini ada beberapa keluhan yang disampaikan kepada pihak Halodoc seperti pada gambar dibawah ini:





**Gambar 1. 8 Ulasan Pengguna Halodoc**

*Sumber: Ulasan pengguna di App Store , diakses 28 November 2022*

Dari gambar 1.6 diatas kita bisa melihat Pasien merasa pelayanan Halodoc masih perlu ditingkatkan. Masalah yang sering terjadi adalah keluhan dari pasien tentang waktu konsultasi yang sangat terbatas, bahkan bisa dibbilang sebentar. Sehingga dokter yang bersangkutan hanya menyampaikan *to the point* saja seperti keluhan yang dirasakan, diagnosa penyakit lalu diresepkan obat dan tidak menjelaskan diagnosa penyakit dan ada beberapa dokter yang masih kurang paham terhadap penyakit yang *diagnose* kepada pelanggan, sehingga membuat kesan pertama pelanggan buruk dan membuat pelanggan tidak menggunakan aplikasi Halodoc.

Dengan meningkatnya penggunaan aplikasi kesehatan di Indonesia. Kita harus mengimbangi dan meningkatkan kualitas pelayanan Halodoc karena akan membantu perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Menurut Philip Kotler dan Keller kevin Lene dalam (Jamaludin, 2018), kualitas adalah keseluruhan fitur dan sifat atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Dilihat dari definisi diatas maka dapat di artikan bahwa kualitas adalah keseluruhan dari fitur atau sifat atau jasa yang memenuhi harapan konsumen dan jasa adalah sesuatu yang tidak berwujud yang bisa di rasakan manfaatnya.

Adapun penelitian dahulu yang dijelaskan oleh (Niken Nanincova ;2019) Dapat dibuktikan bahwa kualitas pelayanan secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan berakibat pada kepuasan pelanggan.

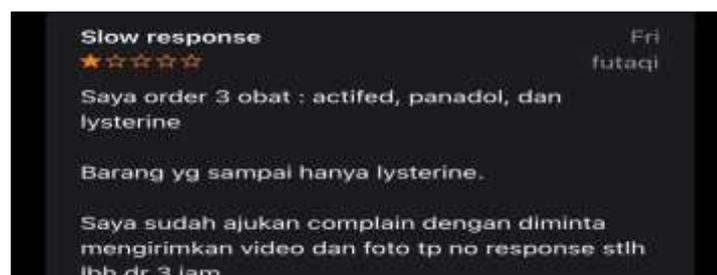
**TABEL 1. 2**  
**HASIL KUESIONER KEPUASAN PELANGGAN APLIKASI HALODOC**

Pernyataan	Jawaban Responden	
	Setuju	Tidak Setuju
Apakah Halodoc memberikan manfaat bagi penggunanya	28	2
	93,333%	6,667%
Apakah Harga konsultasi di Halodoc terjangkau	12	18
	40,000%	60,000%
Apakah Dokter di Halodoc memberikan pelayanan sesuai SOP	27	3
	90,000%	10,000%
Apakah Pelanggan lebih memilih menggunakan Halodoc daripada datang ke rumah sakit	13	17
	43,333%	56,667%
Apakah Biaya yang dikeluarkan sepadan dengan kemudahan yang didapatkan	17	13
	56,667%	43,333%
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>53</b>
	<b>65%</b>	<b>35%</b>

*Sumber:*Data Olahan peneliti,2023

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kepuasan pelanggan pada aplikasi Halodoc memiliki 65% setuju dan 35% tidak setuju ini mengindikasikan bahwa kepuasan pelanggan aplikasi Halodoc sudah cukup baik tetapi masih belum maksimal. Hal ini menunjukkan bahwa banyak responden mengeluhkan kualitas pelayanan aplikasi Halodoc.

Untuk memperkuat penelitian terdahulu diatas ada beberapa keluhan pelanggan terkait kekecewaan dan ketidakpuasan terhadap aplikasi Halodoc seeperti pada gambar dibawah ini:





**Gambar 1. 9 Ulasan Buruk terhadap Halodoc**

*Sumber: Ulasan Pengguna di App store, diakses 28 November 2022*

Pada gambar 1.7 diatas menunjukkan bahwa pelanggan memberikan bintang 1 terhadap aplikasi halodoc yang artinya pelanggan merasa kecewan dan tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh aplikasi Halodoc. Kepuasan pelanggan diartikan sebagai rasa puas, rasa senang, dan kelegaan pelanggan dikarenakan mengkonsumsi suatu barang atau jasa. Menurut Kotler dalam (Kasinem, 2020) “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas, jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

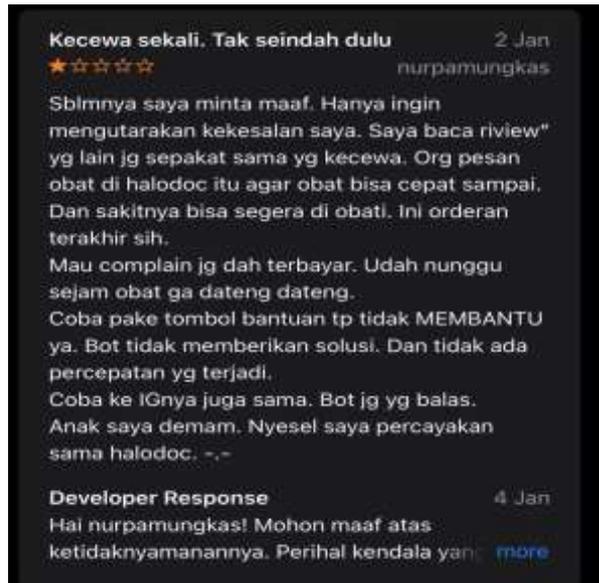
**TABEL 1.3**  
**HASIL KUESIONER LOYALITAS PELANGGAN APLIKASI HALODOC**

Pernyataan	Jawaban Responden	
	Setuju	Tidak Setuju
Apakah Pelanggan melakukan transaksi ulang	11	19
	36,667%	63,333%
Apakah Setelah mencoba satu fitur, pelanggan puas kemudian mencoba fitur lain di Halodoc	7	23
	23,333%	76,667%
Apakah Pelanggan merekomendasikan Halodoc kepada orang lain	17	13
	56,667%	43,333%
Apakah Pelanggan tidak berpindah ke aplikasi kesehatan lain	20	10
	66,667%	33,333%
Total	55	65
	46%	54%

*Sumber:*Data Olahan peneliti,2023

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan kepuasan pelanggan pada aplikasi Halodoc memiliki 46% setuju dan 54% tidak setuju. Hal ini berarti jumlah responden yang tidak loyal dengan aplikasi Halodoc lebih besar dibandingkan responden yang loyal dengan aplikasi Halodoc.

Adapun keluhan pelanggan yang dapat mendukung pernyataan diatas seperti pada gambar di bawah ini:



**Gambar 1. 10 Keluhan Pelanggan Halodoc**

*Sumber: Ulasan Pengguna di App store, diakses 28 November 2022*

Pada gambar 1.8 di atas dijelaskan bahwa pelanggan memberikan penilaian yang buruk dan memberikan complain yang cukup banyak, ini berarti bahwa pelanggan merasakan kekecewaan dan ketidakpuasan terhadap layanan yg diberikan oleh aplikasi halodoc yang membuat pelanggan tidak ingin menggunakan aplikasi halodoc kembali.

Menurut Oliver dalam Hurriyati dalam (Tiong, 2018) loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

Menuru (Safira, 2022) bahwa pengaruh Kualitas pelayanan dan Kepuasan pelanggan pada loyalitas pelanggan adalah hal yang berkesinambungan dan dapat berpengaruh satu sama lain antara setiap variable. Oleh karena itu didasari fenomena dan permasalahan yang telah dipaparkan di atas, penulis ingin meneliti lebih dalam mengenai bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang dilakukan agar dapat menjaga loyalitas pelanggan Aplikasi kesehatan Halodoc. Maka dari itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul. **"Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas pelanggan Perusahaan Halodoc di Bandung"**.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan dan untuk memberikan batasan dalam penelitian ini, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana kualitas pelayanan,kepuasan pelanggan, serta loyalitas pelanggan di perusahaan halodoc.
- b. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di halodoc.
- c. Seberapa besar pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di halodoc.
- d. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di halodoc.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan, adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan,kepuasan pelanggan, serta loyalitas pelanggan di perusahaan halodoc
- b. Untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di halodoc.
- c. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di halodoc.
- d. Untuk mengetahui kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di halodoc.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

#### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Dilihat dari aspek pengembangan ilmu (teoritis) penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara langsung maupun tidak langsung mengenai informasi terkait Kualitas pelayanan,Kepuasan Pelanggan,dan Loyalitas Pelanggan bagi pihak penulis, perusahaan serta pihak akademik. Temuan yang terungkap dalam penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai rujukan bagi penelitian sejenis berikutnya untuk dapat mengkaji lebih dalam mengenai Marketing dengan batasan yang lebih luas.

### **1.5.2 Kegunaan Praktis**

- a. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai masukan dan bahan pertimbangan mengenai faktor penelitian untuk memperbaiki strategi perusahaan yang lebih baik kedepannya.
- b. Bagi lembaga pendidikan, penelitian ini diharapkan dapat mendorong institusi maupun lembaga pendidikan lainnya untuk memberikan pembelajaran terutama pada bidang Marketing.

### **1.6 Waktu dan Periode Penelitian**

Periode pelaksanaan penelitian ini berlangsung sejak bulan Oktober 2022 sampai dengan Juli 2023.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dalam memberikan arah serta gambaran materi yang terkandung dalam penulisan skripsi ini, maka penulis menyusun sistematika sebagai berikut.

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan gambaran umum objek penelitian secara ringkas yang meliputi: sejarah singkat perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, lalu diiringi latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan juga sistematika tugas akhir.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan secara ringkas mengenai teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian. Serta terdapat penelitian terdahulu, kerangka pemikiran hipotesis, dan ruang lingkup penelitian.

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini akan diuraikan mengenai jenis penelitian yang digunakan variable operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, jenis dan teknik pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, dan teknik analisis data.

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

Bab ini berisi pengumpulan data, karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini akan menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran.