

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Awal mula kemunculan dari Mobile Device Apple adalah iPhone. Pada Januari 2007, Steve Jobs memperkenalkan Apple iPhone pada pidatonya di Macworld Conference and Expo. Pada penampilan layar pertama dan di tangan Jobs, telepon tersebut tampak seperti sebuah persegi panjang hitam mulus namun dalam kondisi mati.

Kemudian, Jobs menyentuh layar iPhone. Tiba-tiba, dari keadaan mati tersebut, benda ini menjadi permukaan interaktif. Jobs menempatkan ujung jari yang berfungsi sebagai panah pada layar dan melakukan gerakan dari kiri ke kanan. Ketika jarinya bergerak, panah pun berpindah, membuka kunci telepon. Untuk beberapa orang, interaksi antara jari manusia dan sebuah gambar pada layar lebih menakjubkan dari semua fitur gabungan lainnya.

Dalam beberapa hal, iPhone adalah lebih seperti komputer Palmtop dari pada telepon seluler. Seperti kebanyakan *smartphone*, Anda dapat menggunakannya untuk membuat dan menerima panggilan, menonton film, mendengarkan musik, *browsing Web*, dan mengirim dan menerima *email* dan pesan teks. Anda juga dapat mengambil gambar dan video (menggunakan 3GS iPhone atau model lainnya) dengan *built-in* kamera, mengimpor foto dari komputer Anda dan mengatur mereka semua menggunakan *software* iPhone.

Pada tahun 2008, Apple memperkenalkan iPhone generasi kedua. iPhone ini dapat beroperasi pada generasi ketiga (3G) jaringan selular dan memiliki GPS *receiver*. iPhone juga memungkinkan Anda melihat peta dan data satelit dari Google Maps. Pemilik iPhone asli mendapat kesempatan untuk meng-*upgradesoftware* pada ponsel mereka. Software 2.0 memberikan ponsel lama fungsi yang baru, tapi tanpa penerima GPS atau kemampuan jaringan 3G.

Pada tahun 2009, Apple meluncurkan iPhone 3GS. Model iPhone 3GS memiliki kapasitas penyimpanan yang lebih dari iPhone sebelumnya. Mereka juga memiliki kamera yang lebih baik yang mampu mengambil gambar dan video 30 *frame* per detik. Fitur lain yang ditambahkan adalah sebuah kompas, yang sangat berguna ketika Anda perlu menemukan jalan Anda saat anda tersesat. Di tahun 2009 juga dihadirkan iPhone OS 3.0, yang menawarkan banyak perbaikan, seperti kemampuan untuk *cut* dan *paste*.

Pada tahun 2010, Steve Jobs kembali berada di panggung untuk mengumumkan generasi baru dari Apple: iPhone 4. Perangkat baru dengan dua kamera, satu di depan dan satu di belakang. iPhone 4 memiliki layar retina dengan resolusi yang lebih baik daripada ponsel sebelumnya. Hal ini juga menandai awal dari desain iPhone berikutnya yang telah dipatenkan serta nama baru untuk operating system iPhone nya yakni: IOS.

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Di era globalisasi yang didukung dengan teknologi sudah semakin maju, kebutuhan manusia akan teknologi tentunya semakin meningkat. Persaingan antar produsen pembuat produk teknologi pun semakin ketat dan tentunya tidak bisa terhindarkan, hal ini juga berimbas kepada teknologi telepon genggam yang saat ini dikuasai oleh pangsa pasar smartphone. Dari persaingan ini tentunya yang diuntungkan adalah masyarakat atau konsumen. Kebutuhan konsumen dapat terpenuhi dan bahkan memiliki lebih banyak alternatif dalam penentuan produk untuk memenuhi kebutuhannya. Kompetisi antara perusahaan semakin berat, oleh karena itu perusahaan berupaya untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

Loyalitas pelanggan berawal dari penilaian pelanggan terhadap kualitas produk atau jasa yang diterimanya (persepsi) berdasarkan harapan akan suatu produk. Harapan tersebut muncul dari produk atau jasa yang telah diterima sebelumnya (pengalaman) serta berita dari mulut ke mulut yang sampai pada pelanggan. Penilaian tersebut akan menimbulkan kepuasan dan ketidakpuasan. Pelanggan akan merasa puas jika kualitas yang diberikan telah sesuai atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Namun sebaliknya jika kualitas produk atau jasa yang diberikan kurang atau berada di bawah harapan, maka pelanggan akan kecewa.

Pelanggan yang merasa puas saja belum menjamin pelanggan akan loyal karena, seperti dilaporkan Harvard Business School Review, tiap tahun 15% – 40% dari pelanggan yang semula puas kemudian beralih ke pesaing. Dengan kata lain, kepuasan tidak lantas berarti loyalitas. Loyalitas ditunjukkan oleh aksi yang dilakukan pelanggan tanpa ada keterpaksaan dan tekanan dari pihak manapun. Sikap loyal tersebut merupakan tujuan akhir dari perusahaan dalam membina pelanggan. Pelanggan yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan dalam meningkatkan laba dan prospek perusahaan di masa datang.

Smartphone yang semakin berkembang beberapa tahun belakangan ini, tentunya membuat banyak produsen berlomba-lomba untuk membuat dan menjualnya. Sehingga, saat ini masyarakat beranggapan smartphone merupakan kebutuhan penting bila menyangkut dalam hal telekomunikasi, namun tidak semua mengerti apa definisi sebenarnya dari smartphone ini.

Tekonke pada tekonke.com menjelaskan definisi smartphone adalah sebagai berikut, Menurut Gary B, Thomas J & Misty E, 2007, smartphone adalah telepon yang internet enabled yang biasanya menyediakan fungsi Personal Digital Assistant (PDA), seperti fungsi kalender, buku agenda, buku alamat, kalkulator, dan catatan. Sedangkan Menurut David Wood, Wakil Presiden Eksekutif PT Symbian OS, “Telepon pintar dapat dibedakan dengan telepon genggam biasa dengan dua cara fundamental: bagaimana mereka dibuat dan apa yang mereka bisa lakukan.”

Pencipta atau pembuat smartphone no 1 di dunia berdasarkan IDC yang dipublikasikan oleh anekaforum.com pada 02/03/2012 tahun lalu adalah Nokia, Samsung dan Apple. Kecenderungan ini hingga saat ini sepertinya masih terus berlanjut, dimana ketiga produsen pembuat smartphone atau ponsel pintar ini masih tetap mendominasi pangsa pasar akan permintaan smartphone di seluruh pasar dunia.

Mereka adalah produsen, pencipta, atau pembuat smartphone ternama yang mendapatkan jumlah prosentase terbesar berdasarkan penelitian International Data Corporation (IDC). Nokia, Samsung dan Apple adalah sebagai pembuat atau pencipta smartphone teratas di Dunia. Dan berdasarkan grafik, diurutkan pertama diduduki oleh Nokia sebagai pembuat smartphone nomor 1 di dunia, dan diurutkan kedua ada Samsung dan di tiga teratas menyusup Apple.

Smartphone atau ponsel pintar berdasarkan fungsinya dapat diklasifikasikan menjadi lebih dari lima fungsi utama, pertama smartphone adalah sebagai pembantu tugas kantor sehari-hari, kedua smartphone adalah sebagai perangkat untuk viewer, editing, pembuat file atau dokumen dalam format Word, TXT, dan PDF, ketiga smartphone adalah berfungsi sebagai media untuk melakukan Push E-Mail secara cepat, Keempat ponsel cerdas adalah berfungsi sebagai perangkat teknologi hiburan, Kelima smartphon atau ponsel smart adalah berfungsi sebagai perangkat untuk mengakses internet dengan jaringan 3G, HSDPA, plus Wi-Fi dan terakhir atau yang ke Enam ponsel pintar (smartphone) adalah saat ini lebih banyak berfungsi sebagai pengganti pc desktop atau komputer.

Manfaat utama ponsel pintar (smartphone) dari dua segi utama yaitu Hardware dan Software :

Dari Segi hardware, Smartphone adalah perangkat yang memiliki hardware dan software yang lebih baik berdasarkan definisi, Hardware bermanfaat sebagai penunjang kinerja smartphone itu sendiri ketika digunakan untuk berbagai macam kebutuhan oleh penggunanya. Contoh adanya prosesor terbaik dengan kecepatan tertinggi, manfaat utama hardware pada smartphone ini adalah sebagai penopang kinerja atau aktifitas smartphone secara keseluruhan. Contoh berikutnya adalah dipasangnya sebuah perangkat keras kamera dengan kualitas terbaik, Kamera dari sebuah smartphone manfaat utamanya adalah sebagai alat perekam video, melakukan panggilan video dan bahkan mengambil atau mengumpulkan ribuan momen dan pemandangan terbaik kedalam ribuan format foto dengan cara yang lebih mudah. Sementara Contoh terakhir adalah, adanya memori internal dan eksternal, perangkat keras ini mempermudah pengguna smartphone untuk melakukan penyimpanan data melalui perangkat smartphone dengan cara yang hampir mirip dengan Hard Disk dan Flash Disk.

Dari segi software, ponsel pintar (smartphone) adalah perangkat teknologi modern yang sudah diketahui dapat menjalankan software dengan lebih baik bahkan software dari pihak ketiga. Manfaat utama dari kemampuan menjalankan software ini tentu adalah sebagai pembeda smartphone atau ponsel pintar dengan ponsel versi biasa. Dan contoh manfaat smartphon dari sisi software adalah tersedianya layanan akses data. Layanan ini dapat dimanfaatkan oleh setiap smartphone untuk memungkinkan penggunanya terhubung dengan konektivitas internet setiap saat dimanapun mereka berada. Layanan akses data pada smartphone adalah bermanfaat untuk keperluan browsing, Email, Chating hingga posting. Contoh berikutnya manfaat dari segi banyaknya aplikasi yang tersedia pada sebuah smartphone. Ponsel pintar (Smartphone) adalah perangkat yang tidak hanya sekedar digunakan untuk melakukan sms, menerima dan menjawab panggilan saja, hadirnya pusat aplikasi pada setiap ponsel pintar, maka ponsel cerdas (smartphone) kini dapat dimanfaatkan sebagai pendukung bisnis, sarana belajar dan sarana hiburan atau game.

Berdasarkan tekconke.com pengguna smartphone dapat dipetakan berdasarkan segmen pasar mulai dari low end, middle dan High End. Low End Smartphone adalah produk ponsel pintar yang biasanya paling banyak diburu oleh kalangan remaja, pelajar dan mahasiswa, sementara untuk middle hingga High End Smartphone adalah produk ponsel cerdas yang biasanya banyak digunakan oleh kalangan pembisnis, pejabat, dan artis-artis ternama.

Setiap smartphone tentunya memiliki *Operating System* (OS) yang berbeda, setiap OS memiliki cirikhas tersendiri yang biasa disebut *User Interface* (UI). Menurut mobileburn.com UI dalam smartphone terlihat dari seperti apa tampilan yang kita rasakan di dalam sistem menu. Cara kerja, skema warna, respon saat ini menekan tombol, serta cara software bekerja seperti yang telah dijelaskan diatas merupakan bagian dari *user interface*.

Market share OS, pertama kali muncul pada tahun 2005. Hingga 2011 bisa dilihat perkembangannya seperti tabel dibawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Market Share OS**

TAHUN	OS					
	SYMBIAN	RIM	PALM	MICROSOFT	IOS	ANDROID
2005	23%	20%	35%	17%	0	0
2006	10%	20%	28%	34%	0	0
2007	8%	31%	16%	36%	9%	0
2008	4%	40%	12%	28%	17%	1%
2009	4%	41%	6%	18%	25%	6%
2010	3%	32%	4%	8%	25%	29%
2011	1%	10%	1%	5%	30%	47%

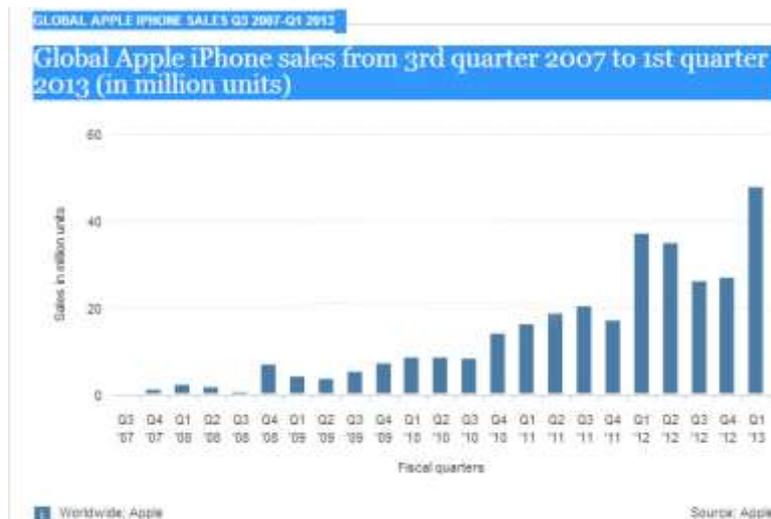
Sumber : <http://www.massmailsoftware.com/blog/2012/02/mobile-marketing-data-2011-and-trends-2012-traffic-shares-demographics-usage/> (7 Februari 2013)

Dari tabel, diketahui bahwa smartphone mulai muncul pada tahun 2005 yaitu saat blackberry mulai dipasarkan. Namun perkembangan smartphone semakin menguasai pasar saat munculnya Apple Iphone pada tahun 2007 dan Android 2008.

Pada tabel ini bisa dilihat bahwa sejak munculnya Iphone, penjualan produk tersebut semakin meningkat dari 2007 hingga 2011, hal ini meruntuhkan dominasi symbian dan blackberry di pasar dunia. Hal ini juga didasari oleh fitur Smartphone yang semakin canggih yang sebelumnya tidak ditemukan dalam produk manapun.

Untuk pengguna Iphone sendiri, jumlah penjualan tahun ke tahun semakin bertambah sejak kemunculan smartphone yang di buat oleh Steve Jobs tersebut, bisa diliat dari tabel berikut ini :

**Gambar 1.1**  
**Data Penjualan iPhone 2007-2013**



Sumber: <http://www.statista.com/statistics/12743/worldwide-apple-iphone-sales-since-3rd-quarter-2007/> (7 februari 2013)

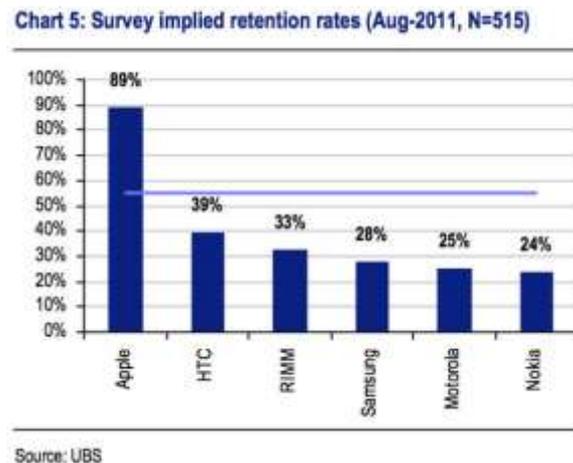
Dari tabel diatas bisa kita lihat bahwa konsumen seluler mulai mencari produk Apple pada kuartal 4 tahun 2008 atau saat munculnya produk Iphone 3G dan terus bertambah seiring meningkatnya teknologi generasi Apple Iphone.

Hal ini tentunya bisa membuktikan bahwa pengguna Iphone tidak pernah bosan dengan produk yang dikeluarkan oleh Apple Inc. meskipun memiliki alternatif lain dengan pindah ke perangkat OS Android ataupun Windows 8 Phone yang mulai merangkak naik. Sehingga dapat diliat bahwa pemilik Iphone dapat dinilai memiliki loyalitas tersendiri bagi *brand* tersebut dengan total penjualan sejak diluncurkan pertama kali sebanyak 318,6 juta unit di seluruh dunia.

Untuk di Indonesia sendiri, tidak ada data valid yang menunjukkan berapa jumlah pengguna produk Apple Iphone ini, namun menurut *Berryndo.com*, salah satu provider jasa pelayanan telepon seluler yaitu Telkomsel mengatakan pengguna Iphone yang memakai provider ini sendiri berjumlah 450ribu pelanggan berdasarkan bulan Mei 2013 dan terus bertambah. Untuk wilayah Jakarta, tidak ditemukan data pasti jumlah pengguna produk Apple Iphone ini.

Survey oleh UBS ditemukan bahwa 89% pengguna Apple merupakan pelanggan tetap setia menggunakan produk Apple. Berikut hasil survey yang diperoleh :

**Gambar 1.2**  
**Survey Tingkat Retensi Pengguna Smartphone**



Sumber: <http://bgr.com/2011/09/22/ubs-iphones-89-retention-rate-crushes-competition-next-closest-is-htc-at-39/> (7 Februari 2013)

Menurut *Jeruknipis.com*, analisis di UBS melakukan penelitian seberapa persen para pengguna smartphone yang loyal terhadap produk-produk yang digunakannya atau yang tidak loyal. Dalam data yang disajikan ini para pengguna Apple, ternyata memiliki pengguna yang loyal. Sekitar 89%. Tapi agak turun dari tahun lalu, dimana Apple mampu bertahan hingga 95%. Sementara itu HTC berada di posisi kedua (39%), kemudian RIM (33%) lewat produknya BlackBerry. Disusul Samsung, Motorola, dan Nokia.

Sementara itu jika dihitung rata-rata penggunaan, OS Android mulai diperhitungkan. Meskipun begitu, ada juga pengguna Android yang ingin berpindah menggunakan IOS mobile dari Apple. Sebagian responden yang ditanyai adalah pengguna smartphone dengan golongan high end.

Sebuah artikel dalam *newgadget.org*, menyatakan bahwa alasan orang tetap menggunakan Iphone diantaranya adalah :

1. Iphone merupakan produk Apple, dimana Apple merupakan perusahaan multinasional terkemuka di Amerika. Apple juga selalu memberikan inovasi tersendiri terhadap produk yang dikeluarkannya. Tentunya hal ini membuat konsumen mudah untuk mencari referensi terhadap Iphone.
2. Apple merupakan *brand* ternama, informasi tentang produknya yang selalu tersebar luas membuktikan bahwa Apple lebih baik dari produk saingannya. Hal ini tentu membuat status sosial para pengguna Apple menjadi tinggi, yang menjadikan mereka sebagai konsumen loyal.
3. Iphone memiliki OS tersendiri yang bernama iOS. OS ini kualitasnya jauh lebih baik jika dibandingkan dengan OS lain. Selain memiliki *User interface* yang unik, iOS juga memiliki jutaan apps di dalamnya, meskipun hal tersebut dimiliki oleh OS lain seperti Symbian dan Android, namun dalam IOS terdapat aplikasi eksklusif yang tidak terdapat pada OS lain hingga membuat konsumen betah.

iOS (*iPhone Operating System*) pun memiliki sejarah tersendiri, awalnya hanya dibuat untuk iPhone saja dan bernama iPhone OS. Namun pada saat peluncuran iPhone 4, iPhone OS berubah nama menjadi iOS. Lalu pada akhir taun 2010. iOS juga dipakai untuk Ipad dengan tujuan memudahkan sinkronisasi antara produk-produk Apple.

The Wireless Smartphone Customer Satisfaction Study dalam *citizenjournalism.com* menemukan bahwa konsumen yang sering menggunakan jejaring sosial dan aplikasi game cenderung merasa puas dengan perangkat mereka dan menghabiskan lebih dari 100 menit setiap minggu menggunakan aplikasi-aplikasi tersebut. Mereka juga mengeluarkan lebih banyak biaya untuk berlangganan wireless dibanding mereka yang tidak menggunakan jejaring sosial dan main game.

Salah satu hasil yang menarik adalah bagaimana konsumen mengambil keputusan memilih smartphone. Fitur memiliki faktor yang kurang penting dibanding tahun lalu. Sebanyak 57% pengguna memilih smartphone berdasarkan fitur tahun lalu, sedangkan penelitian tahun ini menunjukkan hanya 47% yang memilih berdasarkan fitur yang terdapat pada sebuah smartphone seperti sistem operasi, kamera, dan integrasi sosial media.

Penelitian ini dibuat berdasarkan laporan pengalaman dari 8.736 pemilik smartphone yang diterima antara Januari dan June 2012.

Untuk kedelapan kalinya, Apple berperingkat tertinggi dalam kepuasan konsumen di antara perakit smarphthone. Apple mendapatkan nilai 849 dari 1000 dan memiliki prestasi yang baik dalam semua faktor, terutama dalam desain dan kemudahan penggunaan.

Menurut *infobandung.co.id* pengguna iPhone memiliki loyalitas lebih dibandingkan dengan android, menurut Pendiri CIRP Josh Lowitz mengatakan bahwa pengguna iOS yang “loyal” tak memiliki keraguan bahwa iPhone generasi berikutnya bakal memberi kepuasan yang sama. Akan tetapi hal tersebut dikatakannya tak berlaku untuk pengguna Android.

Kebingungan menentukan pilihan itu dibuat makin rumit dengan perangkat Android baru yang muncul beberapa bulan sekali, misalnya saja Galaxy S4 dari Samsung, Google Nexus 4, dan terakhir Motorola Moto X yang dirilis dalam waktu relatif berdekatan. Di sisi lain, Apple biasanya hanya meluncurkan iPhone baru setahun sekali.

Menurut *infobandung.co.id* pengguna iPhone, paling puas sedunia. Hal tersebut diungkapkan dalam laporan semi tahunan J.D Power & Associates yang dipublikasikan pada Kamis (21/3/2013) lalu. Ini merupakan yang kesembilan secara berturut-turut, Apple iPhone meraih posisi pertama sebagai *smartphone* yang paling memuaskan di mata pengguna.

J.D Power & Associates meneliti kepuasan pengguna berdasarkan aspek performa, desain fisik, fitur, dan kemudahan dalam memakai. Hasil penilaian disajikan dalam skala tertinggi 1.000 poin, dengan Apple mencetak skor 855.

Menurut *computerworld.com*, meskipun UI pada iOS lebih kaku dibandingkan android karena tidak bisa dikostumisasi dengan bebas. Namun studi mengatakan bahwa pengguna iPhone lebih loyal dikarenakan :

- a. Tidak semua device pada OS android itu setara.

Beberapa gadget android high-end (seperti beberapa jenis Galaxy), memiliki fitur yang hampir sama dengan iPhone. Namun, hal ini mungkin tidak terdapat pada perangkat android lain dibawahnya. Ini membuktikan bahwa, konsumen bisa saja tidak mendapatkan apa yang diharapkan saat membeli perangkat android.

- b. Android merupakan ladang malware.

Kebanyakan konsumen tidak ingin disibukkan dengan pengaturan keamanan atau membaca tentang malware terbaru. Mereka tidak ingin merasa tidak aman bila ingin mendownload sesuatu. Mereka tidak ingin harus terus waspada akan malware yang masuk ke dalam perangkat mereka. Mereka hanya ingin memakai handphone mereka.

- c. Tidak meratanya Update OS

Tidak semua perangkat android memiliki kemampuan untuk mendapatkan update sistem operasi mereka yang terbaru. Dimana rata-rata handphone android hanya bisa melakukan update ke Gingerbread, dimana OS tersebut diluncurkan sejak tahun 2010.

Berbeda dengan Iphone, dengan hanya memiliki 3 model yang berbeda yang saat ini masih dijual bebas di pasaran. Semuanya dapat di upgrade dengan keamanan dan OS terbaru, dimana terjadi perbaikan UI di dalamnya. Meskipun iPhone 4 diluncurkan pertama kali sejak 2010, namun penggunaanya masih dapat merasakan pengalaman baru dari sistem yang ada.

Meskipun OS android digunakan oleh beberapa produsen Smartphone, hal ini tidak membuat loyalitas pengguna Iphone menjadi berkurang, hal ini dapat dilihat bahwa iOS bisa menjaring pengguna baru lebih banyak yang pindah dari Android OS sebanyak 20% dibandingkan dengan Samsung yang hanya memiliki pengguna yang berpindah dari iOS sebanyak 7% seperti yang dikemukakan oleh forbes pada forbes.com.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengadakan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh *User Experience* Terhadap Loyalitas Pengguna Apple Iphone”**

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *user experience* pada produk Apple Iphone?
2. Bagaimana loyalitas pelanggan produk Apple Iphone?
3. Seberapa besar pengaruh *user experience* terhadap loyalitas pelanggan produk Apple Iphone?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui *user experience* pada produk Apple Iphone
2. Untuk mengetahui loyalitas pelanggan produk Apple Iphone
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *user experience* terhadap loyalitas pelanggan produk Apple Iphone

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### 1) Aspek Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan untuk memperluas wawasan bagi kajian bidang ilmu konten maupun pemasaran serta dapat dijadikan referensi dalam penelitian di masa yang akan datang.

### 2) Aspek Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran bagi para pengambil kebijakan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan melalui peningkatan kualitas produk Apple Iphone.

## **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi yang terdapat pada skripsi ini, maka sistematika penulisan skripsi ini disusun sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab pertama menjelaskan mengenai gambaran umum penelitian, latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Bab kedua merupakan bab tinjauan pustaka yang menjelaskan landasan teori yang mendukung rumusan masalah penelitian, kerangka pikiran, hipotesis penelitian dan ruang lingkup penelitian.

### **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bab ketiga merupakan bab metode penelitian yang menguraikan variabel penelitian dan definisi operasional variabel, penentuan sample, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan teknik yang digunakan untuk menganalisis data.

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

Bab keempat ini didalamnya disajikan gambaran umum deskripsi objek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

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

Bab kelima ini merupakan bab penutup yang berisi uraian simpulan dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran-saran.