

# **TUGAS AKHIR**

## **PENGARUH *MARKETING MIX* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BERBELANJA DI ACIAK MART TUNGGUL HITAM, PADANG**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memenuhi Gelar Sarjana  
Teknik Industri pada Jurusan Teknik Industri  
Universitas Bung Hatta

Oleh:

**FRITTY WAHYUNI DININGSIH**  
**NPM: 1810017311012**



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS BUNG HATTA  
PADANG  
2023**




**LEMBAR PENGESAHAN  
TUGAS AKHIR**

**PENGARUH *MARKETING MIX* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN  
BERBELANJA DI ACIAK MART TUNGGUL HITAM, PADANG**

Oleh:

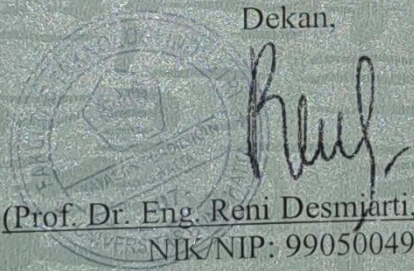
**Fritty Wahyuni Diningsih**  
**NPM: 1810017311012**

Disetujui Oleh:  
Pembimbing

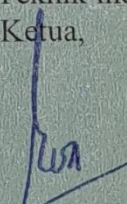
  
**(Ir. M. Nursyaifi Yulius., Mgt, Ph.D)**  
**NIK/NIP: 1023065901**

Diketahui Oleh:

Fakultas Teknologi Industri  
Dekan,

  
**(Prof. Dr. Eng. Reni Desmjarti, S.T., M.T.)**  
**NIK/NIP: 990500496**

Jurusan Teknik Industri  
Ketua,

  
**(Eva Suryani, S.T., M.T.)**  
**NIK: 971100371**



## **BIODATA**



### **DATA PRIBADI**

Nama Lengkap : Fritty Wahyuni Diningsih  
NPM : 1810017311012  
Tempat/ Tanggal Lahir : Argamakmur, 29 Januari 1999  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Alamat Tetap : Jl. Ir. Sutami, desa karang suci, Argamakmur,  
Bengkulu Utara, Bengkulu  
Telp. : 082386274921  
Email : frittywahyunidiningsih@gmail.com  
Nama Orang Tua : Yunida Fitri  
Pekerjaan : ibu rumah tangga  
Alamat : Jl. Ir. Sutami, desa karang suci, Argamakmur,  
Bengkulu Utara, Bengkulu.

### **PENDIDIKAN**

Sekolah Dasar : SDN 17 Argamakmur  
Sekolah Lanjutan Pertama : SMPN 01 Argamakmur  
Sekolah Lanjutan Atas : SMAN 01 Argamakmur  
Perguruan Tinggi : Universitas Bung Hatta

### **KERJA PRAKTEK**

Judul : Tinjauan Rencana Keselamatan dan Kesehatan  
Kerja (k3) pada PT. AVIKA UTAMA  
Tempat Kerja Praktek : PT. Avika Utama  
Tanggal Kerja Praktek : 30 Agustus 2021 - 06 Oktober 2021  
Tanggal Seminar : 11 Januari 2021


**TUGAS AKHIR**

Judul : Pengaruh *Marketing Mix* Terhadap Kepuasan  
Konsumen Berbelanja Di Aciak Mart Tunggul  
Hitam, Padang

Tempat Penelitian : Swalayan Aciak Mart

Tanggal Seminar Hasil : 2 februari 2023

Padang, 12 Januari 2023  
Penulis,



(Fritty Wahyuni diningsih)  
1810017311012

## PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fritty Wahyuni Diningsih

NPM : 1810017311012


Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul **“PENGARUH *MARKETING MIX* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BERBELANJA DI ACIAK MART TUNGGUL HITAM, PADANG”** merupakan hasil penelitian saya kecuali untuk rujukan dari referensi seperti yang dikutip dalam Tugas Akhir ini. Tugas Akhir ini tidak pernah diajukan pada universitas lain ataupun pada gelar sarjana yang lain.

Demikianlah surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tempat : Padang

Tanggal : 14 februari 2023

Yang Menyatakan

  
(Fritty Wahyuni Diningsih)

## PERNYATAAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Pembimbing:

Nama : Ir. M. Nursyaifi Yulius, S.T., M.PhD

NIK : 951100245

Menyatakan bahwa Kami telah membaca Tugas Akhir dengan judul **“PENGARUH *MARKETING MIX* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN BERBELANJA DI ACIAK MART TUNGGUL HITAM, PADANG”**. Dalam penilaian Kami, Tugas Akhir ini telah memenuhi kelayakan dalam hal ruang lingkup dan kualitas untuk menjadi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sarjana Teknik (ST).

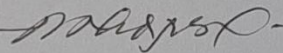
Dinyatakan di : Padang

Tanggal : 14 februari 2023

**Pembimbing**

Nama : Ir. M. Nursyaifi Yulius, S.T., M.PhD

NIK : 951100245



## ABSTRAK

Keberhasilan sebuah swalayan untuk meningkatkan kepuasan terhadap pemasaran merupakan kebijakan dan strategi agar konsumen dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dalam meningkatkan bisnis dengan harapan konsumen akan tetap setia berbelanja di Aciak Mart. Salah satunya dengan *marketing mix* 4P. Oleh karena itu, untuk melihat hubungan faktor-faktor dan variabel *Marketing Mix* terhadap kepuasan konsumen Aciak Mart Tunggul Hitam. Dengan bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor dan variabel-variabel *Marketing Mix* terhadap kepuasan konsumen Aciak Mart Tunggul Hitam dan mengetahui pengaruh hubungan faktor-faktor dan variabel-variabel *Marketing Mix* terhadap kepuasan konsumen Aciak Mart Tunggul Hitam. Kepuasan pelanggan menurut Kotler dan Armstrong (2008) adalah tingkat harapan produk sesuai ekspektasi pembeli. Sehingga kepuasan muncul ketika kinerja produk sama atau lebih tinggi dari ekspektasi. Kepuasan tersebut diperoleh ketika sedang berbelanja dan pasca pembelian. Rangkaian *Marketing Mix* meliputi produk, harga, promosi dan lokasi mempunyai pengaruh besar terhadap tindakan konsumen. Keempat unsur yang terdapat dalam *Marketing Mix* tersebut saling berhubungan dan masing-masing elemen di dalamnya saling mempengaruhi. Terdapat 4 faktor *Marketing Mix* (produk, harga, tempat dan promosi), sedangkan faktor yang paling dominan berdasarkan nilai RII adalah faktor produk (X1) dengan nilai RII yaitu 0,849. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor bauran pemasaran yang terdiri dari produk, harga, tempat dan promosi, secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen yang berbelanja di Aciak Mart Tunggul Hitam Padang. Variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen dalam uji terlihat F hitung 77.879, F tabel 2.58, level of significance ( $\alpha$ ) 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan dari masing-masing variabel di atas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Aciak Mart Tunggul Hitam Padang. De.

**Kata kunci:** *marketing mix*, kepuasan konsumen.

## **ABSTRACT**

*The success of a supermarket to increase satisfaction with marketing is a policy and strategy so that consumers can fulfill their needs and desires in increasing business with the hope that consumers will remain loyal to shopping at Acik Mart. One of them is the 4P marketing mix. by to see the relationship of marketing mix factors and variables to customer satisfaction Aciak Mart Tunggul Hitam. With the aim of triggering marketing mix factors and variables on customer satisfaction Aciak Mart Tunggul Hitam and knowing the influence of marketing mix factors and variables on customer satisfaction Aciak Mart Tunggul Hitam. According to Kotler and Armstrong (2008), customer satisfaction is the level of product expectations in accordance with buyer expectations. So it appears when product performance is the same or satisfaction is higher than expectations. This satisfaction is obtained while shopping and post-purchase. The series of Marketing Mix includes product, price, promotion and location have a major influence on consumer actions. The four elements contained in the Marketing Mix are interconnected and each element in it influences each other. There are 4 Marketing Mix factors (product, price, place and promotion), while the most dominant factor based on the RII value is the product factor (X1) with a value RII is 0.849. The results showed that the marketing mix factors consisting of product, price, place and promotion simultaneously had a significant influence on customer satisfaction when shopping at Aciak Mart, Tunggul Hitam Padang. the independent variables included in the model have a joint effect on the dependent variable in the test seen F count 77.879, F table 2.58, significance level ( $\alpha$ ) 0.05. Thus it can be concluded that each of the variables above has a positive and significant effect on customer satisfaction in Aciak Mart, Tunggul Hitam Padang. De.*

**Keywords:** *marketing mix, consumer satisfaction.*



## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah rabbil'alamin, rasa puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah S.W.T Tuhan Yang Maha Esa atas semua nikmat yang telah diberikannya sehingga dapat melaksanakan penulisan Tugas Akhir hingga penyusunan Tugas Akhir. Shalawat dan salam juga tidak lupa penulis sampaikan kepada junjungan semesta alam, pemimpin segala umat yakni Nabi besar Muhammad SAW.

Dalam penulisan dan penyusunan Tugas Akhir ini, penulis sebelumnya memohon maaf apabila dalam penyusunannya terjadi kesalahan dan kekurangan. Mungkin ada kata atau kalimat yang tidak sesuai dengan kaedah yang baik dan benar, sehingga Tugas Akhir ini menjadi kurang sempurna. Semoga setiap huruf, kata dan kalimat yang ada dalam Tugas Akhir ini menjadi bahan acuan nantinya bagi penulis dan pembaca lainnya, serta bisa memberikan kemudahan kepada adik-adik nantinya, yang akan menjalani dan membuat Tugas Akhir.

Perjalanan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini adalah suatu pengalaman yang mengesankan dengan banyaknya suka dan duka yang telah dijalani, serta ini adalah laporan yang penulis buat setelah dilaksanakannya penelitian Tugas Akhir di Aciak Mart, Kota Padang. Perjalanan ini tidak begitu panjang, tapi cukup melelahkan jika lalai dalam pelaksanaannya.

Akhir kata kami sebagai penulis mengucapkan terimakasih atas perhatiannya dan semua kritik serta saran yang membangun untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini, akan penulis terima dengan senang hati. Semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua. Amiiin.

Padang, 14 febuari 2023

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur atas kehadiran Allah S.W.T Tuhan Yang Maha Esa atas semua nikmat yang telah diberikannya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sebagai salah satu syarat untuk memenuhi gelar Sarjana Teknik Industri di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta. Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah AWT, Ar-Rahman, Ar-Rahim.
2. Ibu Eva Suryani, S.T., M.T selaku ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta.
3. Bapak Ir. M. Nursyaifi Yulius, S.T., M.PhD selaku dosen pembimbing yang memberikan masukan dan telah meluangkan waktu dalam menyusun Laporan Tugas Akhir ini.
4. Dosen Teknik Industri yang telah membimbing dan mendidik selama ini.
5. Teman-teman satu bimbingan yang telah memberi semangat dan masukan selama penulis menyusun Tugas Akhir.
6. Teman-teman “Einstein” atas kebersamaan, semangat dan dukungan yang diberikan kepada penulis selama menyusun Tugas Akhir ini.
7. Kedua orang tua tercinta yang selama ini telah membantu penulis dalam bentuk perhatian, kasih sayang, semangat, motivasi, serta doa yang tidak henti-hentinya mengalir demi kelancaran dan kesuksesan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Terutama kepada diri sendiri yang telah berjuang dengan segenap tenaga dan penuh kesabaran sehingga bisa sampai ke titik ini.

Penulis menyadari dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritikan yang membangun dari pembaca demi kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Padang, 14 februari 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

BIODATA

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

PERNYATAAN PEMBIMBING

ABSTRAK

*ABSTRACT*

KATA PENGANTAR

UCAPAN TERIMAKASIH

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi

### BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Tujuan Penelitian .....	2
1.4. Batasan Masalah.....	3
1.5. Sistematika Penulisan .....	3

### BAB II. TINJAUAN LITERATUR

2.1. <i>Marketing</i> (Pemasaran) .....	5
2.2. <i>Marketing Mix</i> .....	5
2.2.1. <i>Variable Marketing mix</i> .....	6
<u>2.2.1.1. Produk(Products)</u> .....	6
<u>2.2.1.2. Tempat (place)</u> .....	7
<u>2.2.1.3. Harga (price)</u> .....	8
<u>2.2.1.4. Promosi (Promotion)</u> .....	9
2.2.2. <i>Tabel Rekapotulasi Variabel Marketing Mix</i> .....	10

2.3. Kepuasan Konsumen .....	11
2.3.1. Defenisi Kepuasan Konsumen.....	11
2.3.2. Faktor – faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan/Konsumen.....	13
<b>BAB III. METEDOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. Pendahuluan .....	15
3.2. Pendekatan Penelitian.....	15
3.3. Objek dan Sempel Penelitian.....	16
3.4. Pengumpulan Data.....	16
3.4.1. Kajian Literatur.....	16
3.4.2. kuesioner.....	18
3.4.3. Observasi .....	19
3.5. Pengolahan Data.....	20
3.5.1. Uji Validitas.....	20
3.5.2. Uji Relibilitas.....	20
3.5.3. Relative Importance Index (RII).....	20
3.5.4. Analisi Hasil Data .....	21
3.6. Flowchart Penelitian .....	22
<b>BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA</b>	
4.1. Aciak Mart .....	25
4.2. Pengumpulan Data.....	26
4.3. Pengolahan Data .....	29
4.3.1. Pengujian Validitas dan Relibilitas .....	29
<u>4.3.1.1 Pengujian Validitas</u> .....	29
<u>4.3.1.2 Pengujian Relibilitas</u> .....	30
4.4. <i>Relative Importance Indeks (RII)</i> .....	30
4.5. Uji Hipotesis .....	32
4.5.1. <i>Analisi Regresi LinierBerganda</i> .....	32
4.5.2. <i>Uji T dan Uji F</i> .....	33
<b>BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1. Analisa dan Pembahasan Responden.....	35



5.2. Analisa dan Pembahasan Uji Validitas dan Uji Relibilitas.....	36
5.2.1. Uji Validitas .....	36
5.2.2. Uji Relibilitas .....	36
5.3. Analisa dan pembahasan <i>Relative Importance Indeks (RII)</i> .....	36
5.4. Analisa dan pembahasan <i>Uji Hipotesis</i> .....	39
5.5. Usulan Perbaikan <i>Marketing Mix</i> .....	40
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
6.1. Kesimpulan .....	43
6.2. Saran .....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. <i>Marketing Mix</i> .....	6
Tabel 2.2. <i>Marketing Mix</i> .....	10
Tabel 3.1. Faktor dan Variabel.....	17
Tabel 3.2. Skala <i>Likert</i> .....	19
Tabel 4.1. Sempel dan Tingkat pengembalian Kuesioner.....	26
Tabel 4.2. Karakteristik Konsumen Berdasarkan Jenis Kelamin.....	26
Tabel 4.3. Karakteristik Konsumen Berdasarkan Umur .....	27
Tabel 4.4. Karakteristik Konsumen Berdasarkan Pekerjaan.....	27
Tabel 4.5 Distribusi Variabel .....	27
Tabel 4.6 Distribus Faktor.....	28
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas.....	29
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilita .....	30
Tabel 4.9. Hasil Nilai RII.....	31
Tabel 4.10. Persamaan Regresi .....	31
Tabel 4.11 Hasil Uji T.....	32
Tabel 4.12 Hasil Uji F.....	33

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 3.2. <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian .....	24
Gambar 4.1. Depan Aciak Mart .....	25
Gambar 4.2. Bagian dalam .....	25

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisoner .....	L-1
Lampiran 1	Uji Validitas dan Uji Reabilitas .....	L-3
Lampiran 1	R tabel.....	L-7
Lampiran 1	T tabel.....	L-8
Lampiran 1	F tabel .....	L-9
Lampiran 1	Tabulasi .....	L-10



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pada saat ini kebutuhan dan hasrat berbelanja masyarakat terus meningkat sehingga banyak muncul dan berkembang pelaku usaha. Salah satu bisnis yang meningkat jumlah perkembangannya adalah bisnis retail. Retail merupakan usaha bisnis yang mengeluarkan kemampuan keahlian pemasarannya agar memuaskan para konsumen akhir berdasarkan organisasi penjualan jasa dan barang sebagai inti dari distribusi (Gilbert, 2003).

Menjalankan bisnis retail dengan persaingan ketat saat ini, maka perusahaan harus menjalankan kebutuhan strategi pemasaran untuk dapat menarik minat para konsumen dalam memilih tempat berbelanja. Strategi pemasaran khusus yang dapat meningkatkan pasar konsumen adalah strategi tentang *Marketing Mix* atau bauran pemasaran. *Marketing Mix* atau Bauran Pemasaran adalah kombinasi variabel atau kegiatan yang merupakan inti dari sistem pemasaran, variabel mana dapat dikendalikan oleh pemasar untuk mempengaruhi reaksi para pembeli atau konsumen (Assauri, 2013).

Dengan menjalankan *Marketing Mix* yang baik diharapkan mampu menciptakan kepuasan para konsumen. Kepuasan konsumen menurut Kotler dan Armstrong (2008) adalah tingkat harapan produk sesuai ekspektasi pembeli. Sehingga kepuasan muncul ketika kinerja produk sama atau lebih tinggi dari ekspektasi. Kepuasan tersebut diperoleh ketika sedang berbelanja dan pasca pembelian.

Perusahaan atau bisnis retail yang terdapat di kota Padang dari tahun ke tahun semakin bertambah. Salah satu bisnis retail yang ada adalah swalayan. Dengan banyaknya pilihan swalayan yang ada di kota Padang, maka peneliti melakukan survei awal dengan mewawancarai 10 konsumen yang tinggal di sekitar Padang Utara pada tanggal 7 Juni 2022. Berdasarkan wawancara tersebut 60% menyatakan bahwa mereka memilih berbelanja di Aciak Mart untuk memenuhi kebutuhan dibandingkan tempat lain.

Aciak Mart merupakan swalayan yang berdiri sejak tahun 2016, dan juga merupakan salah satu swalayan yang memiliki pelayanan 24 jam. Juga saat ini mempunyai 10 Outlet. Salah satunya berlokasi di Tunggul Hitam. Berdasarkan wawancara dari para konsumen yang memilih Aciak Mart sebagai tempat pembelian maka konsep pemasaran yang tepat, dapat menentukan strategi pemasarannya.

Proses dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan dalam kepuasan pemasaran produk atau pun jasa bisnis retail memerlukan strategi pemasaran agar tercapai kepuasan konsumen. Keberhasilan sebuah swalayan untuk meningkatkan kepuasan terhadap pemasaran merupakan kebijakan dan strategi agar konsumen dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan dalam meningkatkan bisnis dengan harapan konsumen akan tetap setia berbelanja di Aciak Mart. Salah satunya dengan *marketing mix* 4P. Berdasarkan dari latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh *Marketing Mix* Terhadap Kepuasan Konsumen Berbelanja Di Aciak Mart Tunggul Hitam, Padang"

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berikut adalah rumusan masalah yang menjadi fokus tentang penelitian ini, sebagai berikut:

1. Apa saja faktor-faktor dan variabel *Marketing Mix* terhadap kepuasan konsumen Aciak Mart Tunggul Hitam ?
2. Ada saja hubungan faktor-faktor dan variabel *Marketing Mix* terhadap kepuasan konsumen Aciak Mart Tunggul Hitam ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang diharapkan pada penelitian ini antara lain, sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi faktor-faktor dan variabel-variabel *Marketing Mix* terhadap kepuasan konsumen berbelanja Aciak Mart Tunggul Hitam.
2. Mengetahui pengaruh hubungan faktor-faktor dan variabel-variabel *Marketing Mix* terhadap kepuasan konsumen berbelanja Aciak Mart Tunggul Hitam.

3. Upaya perbaikan peningkatan dan mempertahankan faktor yang paling dominan Marketing Mix terhadap kepuasan konsumen berbelanja di Aciak Mart Tunggul Hitam.

#### **1.4. Batasan Masalah**

Agar pembahasan yang diuraikan lebih terperinci, maka batasan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Pengambilan sampel dan pengumpulan data dilakukan pada Aciak Mart Tunggul Hitam di Kota Padang .
2. Pengolahan data dilakukan untuk mengukur kepuasan konsumen dengan memakai *skala likert*.
3. Pengukuran kepuasan konsumen terhadap *marketing mix* dilakukan hanya berdasarkan kesenjangan antar persepsi konsumen yang pernah belanja dengan ekspektasi konsumen serta membandingkan antar penilaian terhadap tingkat kepentingan.
4. Pada penelitian ini respondennya adalah konsumen yang pernah berbelanja di Aciak Mart, Tunggul Hitam.
5. Pengambilan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner terhadap variabel-variabel *marketing mix* 4 P.

#### **1.5. Sistematika Penulisan**

Pada penulisan penelitian ini disusun dalam bentuk yang lebih terarah dan sistematis, maka penulisan Laporan Tugas Akhir disusun dengan menggunakan sistematika sebagai berikut:

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan secara garis besar tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

##### **BAB II TINJAUAN LITERATUR**

Bab ini berisikan tentang teori-teori, uraian dan konsep fakta untuk menunjang penelitian yang diangkat dan sebagai landasan pemikiran pemecahan masalah yang dilakukan.

##### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan gambaran tentang kerangka pemecahan masalah yang digunakan untuk proses penelitian yang di lakukan serta alasan

penjelasan masing-masing langkah yang dilakukan dalam penelitian dan *flowchart* pemecahan masalah.

#### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini berisikan tentang pengumpulan data penelitian dan proses pengolahan data penelitian sesuai dengan yang dijabarkan pada metodologi penelitian.

#### **BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan tentang analisa dan pembahasan dari hasil pengolahan data penelitian pada bab sebelumnya serta analisa dari permasalahan yang terjadi.

#### **BAB VI KESIMPULAN**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Selain itu juga berisikan saran-saran untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**