

TUGAS AKHIR

EVALUASI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP WISATAWAN PADA OBJEK WISATA PEMANDIAN AIR TERJUN AEK SIJORNI DENGAN PENDEKATAN *SERVQUAL*

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memenuhi Gelar Sarjana Teknik
Industri Pada Jurusan Teknik Industri Universitas Bung Hatta

Oleh :

WAHYUNI RAMADHANI NST

NPM : 1810017311039



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

LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR

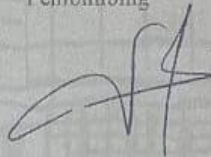
EVALUASI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP WISATAWAN
PADA OBJEK WISATA PEMANDIAN AIR TERJUN AEK SIJORNI
DENGAN PENDEKATAN *SERVQUAL*

Oleh:

WAHYUNI RAMADHANI NST
NPM: 1819017311039

Disetujui Oleh

Pembimbing



(Dessi Mufti, S.T., M.T)
NIK/NIP : 200900471

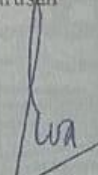
Diketahui Oleh :

Dekan Fakultas Teknologi Industri



(Prof. Dr. Eng. Rendi Desmiarti, S.T., M.T)
NIK/NIP : 990500496

Ketua Jurusan



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

BIODATA



DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Wahyuni Ramadhani Nst
No. Buku Pokok : 1810017311039
Tempat/ Tanggal Lahir : Simaninggir, 19 Desember 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat Tetap : Simaninggir, Kec.Siabu, Kab.Mandailing
Natal, Sumatra Utara.
Telp : 082386414138
E-Mail : nasutionw242@gmail.com
Nama Orang Tua : Arizona Nst
Pekerjaan : Polri
Alamat : Simaninggir, Kec.Siabu, Kab.Mandailing
Natal, Sumatra Utara.

PENDIDIKAN

Sekolah Dasar : SD N 024 Simaninggir
SMP : MTS N Siabu
SMA : SMA N 3 Medan
Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS BUNG HATTA

KERJA PRAKTEK

Judul : Analisis Pemasaran Menggunakan
Konsep 4P (*Product, Price, Place and
Promotion*) di SBUTK Unit Usaha Kayu
Aro
Tempat Kerja Praktek : PTPN VI Unit Usaha Kayu Aro
Tanggal Kerja Praktek : 09 Agustus – 23 September 2021
Tanggal Seminar : 14 Januari 2022

TUGAS AKHIR

Judul : Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap
Wisatawan Pada Objek Wisata Pemandian
Air Terjun Aek Sijorni Dengan
Pendekatan *Servqual*
Tempat Penelitian : Objek Wisata Air Terjun Aek Sijorni
Tanggal Seminar : 09 Januari 2023

Padang, Februari 2023
Penulis

(Wahyuni Ramadhani Nst)
NPM: 1810017311039

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wahyuni Ramadhani Nst

NPM : 1810017311039

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul **“Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Wisatawan Pada Objek Wisata Pemandian Air Terjun Aek Sijorni Dengan Pendekatan *Servqual*”** 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 :

Tanggal :

Yang Menyatakan



(Wahyuni Ramadhani Nst)

PERNYATAAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Pembimbing :


Nama : Dessi Mufti, S.T.,M.T

NIK : 200900471

Menyatakan bahwa Kami telah membaca Tugas Akhir dengan judul Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Wisatawan Pada Objek Wisata Pemandian Air Terjun Aek Sijorni Dengan Pendekatan *Servqual* "**Pernyataan Keaslian Tugas Akhir**". Dalam penilaian Kami, Tugas Akhir ini telah memenuhi kelayakan dalam hal ruang lingkup dan kualitas untuk menjadi persyaratan dalam mendapatkan gelar Sajana Teknik (ST).

Dinyatakan di :

Tanggal :

<p>Pembimbing :</p> <p>Nama : Dessi Mufti, S.T.,M.T</p> <p>NIK : 200900471</p>	
---	---

ABSTRAK

Kualitas pelayanan suatu objek wisata dapat diukur dengan memahami apa yang dirasakan wisatawan terhadap pelayanan yang diterima wisatawan dari pengelola objek wisata. Mengidentifikasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh objek wisata pemandian air terjun Aek Sijorni dengan pendekatan *Servqual*, mengukur kualitas pelayanan antara harapan dan kenyataan pada objek wisata pemandian air terjun Aek Sijorni dan memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan *Importance Performance Analysis* kepada pengelola objek wisata. Metode *Servqual* merupakan metode untuk mengukur kepuasan wisatawan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Pada hasil perhitungan rata-rata nilai *gap* lima dimensi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada objek wisata pemandian air terjun Aek Sijorni belum memenuhi harapan wisatawan, karena hasil dari perhitungan rata-rata nilai *gap* bernilai *negative* yaitu -0,23 maka perlu dilakukan perbaikan kualitas pelayanan. Berdasarkan diagram *Importance Performance Analysis* (IPA) variabel yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan adalah variabel yang termasuk dalam kuadran I, yaitu tersedia wahana seluncuran di objek wisata (V4) dengan nilai *gap* sebesar -0,60, tersedia tempat penitipan barang/*locker* (V5) dengan nilai *gap* sebesar -0,54, pengelola objek wisata bersikap ramah dalam memberikan pelayanan (V17) dengan nilai *gap* sebesar -0,56 dan tempat parkir yang memadai (V2) dengan nilai *gap* sebesar -0,35.

Kata Kunci: Dimensi Kualitas Pelayanan, Metode *Servqual*, *Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

The quality of service of a tourist attraction can be measured by understanding what tourists feel about the service received by tourists from the manager of the tourist attraction. Identify the quality of service provided by the Aek Sijorni waterfall bathing attraction using the Servqual approach, measure the service quality between expectations and reality at the Aek Sijorni waterfall bathing attraction and provide suggestions for improving service quality based on Importance Performance Analysis to the tourism object manager. The Servqual method is a method for measuring tourist satisfaction and improving service quality. In the results of calculating the average five-dimensional gap value, it shows that the quality of service at the Aek Sijorni waterfall bathing attraction has not met tourist expectations, because the results of calculating the average gap value are negative, namely -0.23, it is necessary to improve service quality. Based on the Importance Performance Analysis (IPA) diagram, the variables that are the top priority in repair are the variables included in quadrant I, namely the availability of slides at tourist attractions (V4) with a gap value of -0.60, available lockers (V5) with a gap value of -0.54, tourism object managers are friendly in providing services (V17) with a gap value of -0.56 and adequate parking space (V2) with a gap value of -0.35.

Keywords: *Dimensions of Service Quality, Servqual Method, Importance Performance Analysis*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alam, 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 penelitian hingga penyusunan laporan ini. shalawat dan salam juga tidak lupa penulis sampaikan kepada junjungan semesta alam, pemimpin segala umat yakni Nabi Muhammad SAW.

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

Perjalanan dalam menyelesaikan laporan ini adalah suatu pengalaman yang mengesankan dengan banyaknya suka dan duka yang telah dijalani, serta ini adalah laporan yang penulis buat setelah dilaksanakannya penelitian di Objek Wisata Pemandian Air Terjun Aek Sijorni. Perjalanan yang sangat-sangat begitu panjang dan melelahkan dalam melaksanakannya tapi merupakan suatu kebanggaan dan kebahagiaan setelah bisa menjalaninya.

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

Padang, Februari 2023

Penulis



(Wahyuni Ramadhani Nst)

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 laporan Tugas Akhir ini untuk memenuhi gelar Sarjana Teknik di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta. Dalam menyelesaikan laporan ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah melimpahkan semua rahmat dan hidayahnya.
2. Nabi Muhammad SAW, sebagai pemimpin umat yang telah membawa umatnya menuju zaman dengan penuh ilmu pengetahuan.
3. Kedua orang tua dan keluarga yang doanya selalu menjadi penyemangat dan motivasi setiap langkah yang penulis tempuh dalam pendidikan.
4. Ibu Eva Suryani, S.T.,M.T selaku ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta.
5. Ibu Dessi Mufti, S.T.,M.T selaku dosen pembimbing yang memberikan masukan berharga dan telah meluangkan waktu dalam menyusun Laporan Tugas Akhir ini.
6. Dosen-dosen Teknik Industri yang telah membimbing dan mendidik selama ini.
7. Teman-teman "Einstein" atas kebersamaan, semangat dan dukungan yang diberikan kepada penulis selama menyusun laporan Tugas Akhir ini.
8. Kepada abang Abdurrahman Kholid Ritonga S.E yang selalu setia membantu dan memberikan semangat kepada penulis setiap harinya.
9. Kepada yuli, frisca, ulfah dan piah yang membantu penulis dalam suka dan duka.
10. Terutama kepada diri sendiri yang telah berjuang dengan segenap tenaga dan penuh kesabaran sehingga bisa sampai di titik ini.

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

Padang, Februari 2023

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Wahyuni' with a stylized flourish at the end.

(Wahyuni Ramadhani Nst)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

BIODATA PENELITI

PERNYATAAN KEASLIAAN TUGAS AKHIR

PERNYATAAN PEMBIMBING

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR

UCAPAN TERIMA KASIH

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

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Siatematika Penulisan.....	3

BAB 2. TINJAUAN LITERATUR

2.1. Kualitas Pelayanan	5
2.1.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	5
2.1.2. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan	5
2.1.3. Indikator-indikator Kualitas Pelayanan	6
2.1.4. Pengukuran Kualitas Pelayanan.....	6
2.2. Model <i>Service Quality (Servqual)</i>	8
2.3. Uji Validitas	10
2.4. Uji Reliabilitas	10

2.5. Perhitungan Nilai <i>Servqual</i>	11
2.6. <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA)	11
2.7. Teknik <i>Purposive Sampling</i>	13
2.8. Penelitian Terdahulu	13
2.9. Kerangka Pemikiran	14

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Pendahuluan	15
3.2. Studi Literatur	15
3.3. Identifikasi Masalah	15
3.4. Perumusan Masalah	15
3.5. Tujuan Penelitian	16
3.6. Pengumpulan Data	16
3.7. Pengolahan Data	17
3.8. Analisa dan Pembahasan	18
3.9. Penutup	18

BAB 4. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1. Pengumpulan Data	20
4.1.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	20
4.1.2. Kuesioner Tertutup	21
4.2. Pengolahan Data	24
4.2.1. Uji Validitas Kuesioner	24
4.2.2. Uji KMO dan <i>Barlette's Test</i>	26
4.2.3. Uji Reliabilitas	27
4.2.4. Pengolahan Data <i>Servqual</i>	27
4.2.5. Diagram <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA)	33

BAB 5. ANALISA DAN PEMBAHASAN

5.1. Analisa Identifikasi Dimensi <i>Servqual</i>	37
5.2. Analisa Uji Valditas	37
5.3. Analisa Uji KMO dan <i>Barlette's Test</i>	38

5.4. Analisa Uji Reabilitas	38
5.5. Analisa <i>Gap Service Quality</i>	38
5.6. Analisa Diagram <i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i>	39

BAB 6. PENUTUP

6.1. Kesimpulan	48
6.2. Saran	49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Dimensi dan Atribut Model <i>Servqual</i>	8
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 4.1. Variabel Kualitas Pelayanan	22
Tabel 4.2. Rekapitulasi Persepsi Wisatawan.....	23
Tabel 4.3. Rekapitulasi Harapan Wisatawan.....	24
Tabel 4.4. Uji Validitas Persepsi Wisatawan	25
Tabel 4.5. Uji Validitas Harapan Wisatawan	26
Tabel 4.6. Hasil KMO dan <i>Barlette's Test</i>	26
Tabel 4.7. Uji Reliabilitas	27
Tabel 4.8. Nilai Persepsi Wisatawan	28
Tabel 4.9. Nilai Harapan Wisatawan	39
Tabel 4.10. Nilai <i>Gap</i> Per Item Pertanyaan	30
Tabel 4.11. Data <i>Ranking Gap Service Quality</i>	31
Tabel 4.12. Rata-rata Nilai <i>Gap</i> Lima Dimensi	32
Tabel 4.13. Kuadran Keseluruhan Dimensi	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Skema Diagram IPA	12
Gambar 2.2.	Kerangka Pemikiran.....	14
Gambar 3.1.	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	19
Gambar 4.1.	Air Terjun Aek Sijorni	20
Gambar 4.2.	Diagram <i>Gap Service Quality</i>	32
Gambar 4.3.	Diagram IPA.....	33
Gambar 5.1.	Grafik Kuadran I.....	39
Gambar 5.2.	Grafik Kuadran II.....	41
Gambar 5.3.	Tong Sampah Tipe I.....	41
Gambar 5.4.	Tong Sampah Tipe II.....	42
Gambar 5.5.	Papan Peringatan.....	42
Gambar 5.6.	Pengelola Objek Wisata	43
Gambar 5.7.	Grafik Kuadran III	45
Gambar 5.8.	Mushola	46
Gambar 5.9.	Grafik Kuadran IV	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Tertutup	L-1
Lampiran 2 Data Jumlah Wisatawan	L-2
Lampiran 3 Rekapitulasi Hasil Persepsi Responden	L-3
Lampiran 4 Rekapitulasi Hasil Harapan Responden	L-4
Lampiran 5 <i>Output</i> Pengolahan SPSS Uji Validitas.....	L-5
Lampiran 6 Uji KMO dan <i>Barlette's Test</i>	L-6
Lampiran 7 <i>Output</i> Pengolahan SPSS Uji Reliabilitas	L-7
Lampiran 8 Diagram IPA.....	L-8

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah (Melinda, 2019). Pengelola tempat wisata berlomba-lomba mengembangkan produk pariwisata yang sesuai dengan tujuan pembangunan pariwisata yaitu memperkenalkan keindahan alam, budaya dan adat istiadat. Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi, mempelajari keunikan daya tarik wisata yang dikunjungi dalam jangka waktu sementara (Surur, 2020).

Menurut Ananta (2018) objek wisata adalah suatu tempat yang menjadi kunjungan wisatawan karena mempunyai sumber daya, baik alami maupun buatan manusia, seperti keindahan alam atau pegunungan, pantai flora dan fauna, kebun binatang, bangunan kuno bersejarah, monumen-monumen, candi-candi, tari-tarian, atraksi dan kebudayaan khas lainnya. Salah satu faktor yang menjadi unggulan dalam persaingan pariwisata adalah ketika suatu industri pariwisata dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan wisatawan. Memberikan pelayanan kepada wisatawan dengan sebaik-baiknya adalah salah satu cara yang dapat dilakukan untuk memberikan kepuasan terhadap wisatawan (Kotler, 2000). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan wisatawan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan wisatawan (Tjiptono, 2007).

Kualitas pelayanan di suatu objek wisata dapat diukur dengan memahami apa yang dirasakan wisatawan terhadap pelayanan yang diterima wisatawan dari pengelola objek wisata. Para pengelola objek wisata wajib memberikan pelayanan supaya wisatawan merasa puas saat berkunjung ke objek wisata dengan memberikan pelayanan yang cepat, penampilan yang rapi dan pelayanan yang ramah supaya wisatawan untuk berkunjung kembali dan

menginformasikannya kepada wisatawan lain. Kepuasan wisatawan merupakan perbandingan antara persepsi wisatawan terhadap jasa yang diterima dan harapan sebelum menggunakan jasa tersebut (Jasfar, 2012).

Objek wisata pemandian air terjun Aek Sijorni merupakan salah satu objek wisata alam yang telah beroperasi sejak tahun 2013 dan berada di Desa Aek Libung, Kecamatan Sayurmatangi, Kabupaten Tapanuli Selatan, Provinsi Sumatera Utara. Objek wisata ini menawarkan keindahan alam dengan udara yang sejuk dan air terjun bertingkat dengan air yang jernih. Adapun jumlah wisatawan yang berkunjung ke objek wisata Aek Sijorni pada bulan Januari-Desember tahun 2021, dimana jumlah wisatawan tertinggi berada pada bulan Januari yaitu sebesar 11.778 wisatawan dan jumlah wisatawan terendah pada bulan Oktober yaitu 6.007 wisatawan. Maka, diketahui jumlah wisatawan pada objek wisata tidak stabil terlihat dari adanya kenaikan dan penurunan jumlah wisatawan yang terus berubah-ubah dari bulan Januari sampai Desember. Secara keseluruhan dari awal tahun sampai akhir tahun jumlah wisatawan mengalami penurunan.

Penurunan jumlah wisatawan disebabkan oleh kurangnya fasilitas seperti lahan parkir, sehingga pada hari-hari libur seperti libur lebaran wisatawan meningkat pesat dan daya tampung lahan parkir tidak seimbang, sehingga menyebabkan kemacetan yang cukup parah serta mengganggu pengguna jalan lainnya. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi dengan membandingkan persepsi terhadap jasa yang diterima dan harapan wisatawan. Objek wisata ini mempunyai daya tarik dan bisa menjadi peluang untuk meningkatkan pendapatan daerah, pendapatan masyarakat sekitar dan membuka lapangan kerja serta bisa mengurangi angka pengangguran apabila dikembangkan dengan sebaik-baiknya, dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan.

1.2. Rumusan Masalah

Objek wisata pemandian air terjun Aek Sijorni merupakan salah satu usaha yang bergerak dalam bidang jasa. Suatu usaha di bidang jasa yang menjadi tolak ukur yang paling penting untuk keberlangsungan usaha adalah wisatawan. Maka, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui respon wisatawan terhadap

kualitas pelayanan yang diterima dan harapan wisatawan yang diukur dari lima dimensi kualitas pelayanan. Metode *servqual* merupakan salah satu metode untuk mengukur kepuasan wisatawan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan dengan membandingkan antara ekspektasi yang diharapkan oleh seorang wisatawan dengan performansi. Dengan menggunakan metode *servqual* ini, dapat dihitung *gap* yang ada di antara harapan seorang wisatawan dengan kenyataan yang ada. Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat judul “*Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Wisatawan Pada Objek Wisata Pemandian Air Terjun Aek Sijorni Dengan Pendekatan Servqual*”.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi kualitas pelayanan pada objek wisata pemandian air terjun Aek Sijorni dengan pendekatan *Servqual*.
2. Mengukur kualitas pelayanan antara kenyataan dan harapan pada objek wisata pemandian air terjun Aek Sijorni.
3. Memberikan usulan perbaikan kualitas pelayanan berdasarkan hasil evaluasi kualitas pelayanan *Importance Performance Analysis* kepada pengelola objek wisata.

1.4. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penyusunan laporan disusun dalam bentuk laporan tugas akhir dengan menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Pada bab ini berisi teori-teori dalam menunjang penelitian serta yang menjadi landasan pemecahan masalah yang dilakukan dalam penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan kerangka pemecahan masalah yang digunakan untuk memperoleh solusi dari permasalahan yang ada. Terdapat penjelasan dari

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

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Pada bab ini berisi data-data yang diperlukan dalam penelitian serta proses pengolahan data berdasarkan prosedur dan metode yang digunakan.

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang analisis dan pembahasan hasil pengumpulan dan pengolahan data.

BAB VI PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penelitian yang diberikan berdasarkan hasil penelitian.