

TUGAS AKHIR

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN RENDANG SECARA ONLINE STUDI KASUS PADA *PLATFORM SHOPEE*

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk memenuhi Gelar Sarjana
Teknik Industri Pada Jurusan Teknik Industri Universitas Bung hatta

Oleh:

YUTRI AZIMI PUTRA
NPM: 1910017311013



**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS BUNG HATTA
PADANG
2024**

**LEMBAR PENGESAHAN
TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN RENDANG
SECARA ONLINE STUDI KASUS PADA *PLATFORM* SHOPEE**

YUTRI AZIMI PUTRA
NPM: 1910017311013

Disetujui Oleh:

Pembimbing



(Aidil Ikhsan, S.T., M.T.)
NIK/NIP: 951100403

Diketahui Oleh:


Fakultas Teknologi Industri


Dekan

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

Jurusan Teknik Industri

Ketua,


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

BIODATA



DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Yutri Azimi Putra
NPM : 1910017311013
Tempat/Tanggal Lahir : Air Haji, 19 juli 2001
Jenis Kelamin : Laki-laki
Alamat Tetap : Tluk Amplu, Pancung Soal, Pessir Selatan
No. HP : 082288111009
E-Mail : yutriazimi22@gmail.com
Nama Orang Tua : Tri Putra Busni
Pekerjaan : Tani
Alamat : Tluk Amplu, Pancung Soal, Pessir Selatan

PENDIDIKAN

Sekolah Dasar : SD N 08 Muara Sakai
Sekolah Menengah Pertama : SMP N 2 Pancung Soal
Sekolah Menengah Atas : SMA N 1 Pancung Soal
Perguruan Tinggi : Universitas Bung Hatta Padang

KERJA PRAKTEK

Judul : “ Tinjauan Waste Pada Perakitan Excava 200
Pada PT.PINDAD (Persero)
Tempat Kerja Praktek : PT. PINDAD (persero)
Tanggal Kerja Praktek : 11 Juli – 26 Agustus 2021
Tanggal Seminar : 22 Desember 2022

TUGAS AKHIR

Judul : “Analisi Kepuasan Konsumen Dalam Pembelian Rendang Secara Online Studi Kasus Pada *Platform* Shopee”

Tempat Penelitian : Toko Rendang Christine Hakim dan Asese

Tanggal Seminar Hasil : 12 Februari 2024

Padang, 06 Maret 2024

Yutri Azimi Putra
1910017311013

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yutri Azimi Putra

NPM : 1910017311013

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul “**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN RENDANG SECARA ONLINE STUDI KASUS PADA *PLATFORM SHOPEE***” merupakan hasil Tugas Akhir saya kecuali untuk rujukan dari referensi seperti yang dikutip dalam Tugas Akhir ini.

Demikian surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tempat : Padang

Tanggal : 06 Maret 2024

Yang Menyatakan

(Yutri Azimi Putra)

PERNYATAAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Pembimbing:

Nama : Aidil Ikhsan, S.T., M.T.

NIK : 951100403

Menyatakan bahwa Kami telah membaca Tugas Akhir dengan judul “**Penentuan Parameter Pengemasan Rendang Dengan Sistem Sterilisasi Untuk Mempertahankan Kualitas Rendang**”. Dalam penelitian 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 : 6 Maret 2024

| | |
|---|---|
| <p>Pembimbing</p> <p>Nama: Aidil Ikhsan, S.T., M.T.,</p> <p>NIK : 951100403</p> |  |
|---|---|

ABSTRAK

Dalam era digital yang semakin maju, perdagangan online telah menjadi salah satu metode yang populer untuk melakukan pembelian produk, termasuk makanan. Rendang, sebagai makanan tradisional Indonesia yang terkenal, tidak luput dari pergeseran ini. Semakin banyak produsen rendang yang memanfaatkan *platform e-commerce* sebagai saluran penjualan mereka. Salah satu platform e-commerce di Indonesia adalah Shopee. Shopee merupakan salah satu mall online di Indonesia yang mengusung model bisnis marketplace dan mall online. Shopee memungkinkan setiap individu, toko kecil dan brand untuk membuka dan mengelola toko online. Shopee pertama kali diluncurkan di Singapura pada tahun 2015 sebagai marketplace. Penelitian ini berfokus dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam pembelian rendang secara online pada *platform* Shopee, serta mengevaluasi tingkat kepuasan konsumen setelah membeli rendang secara online pada *platform* Shopee. Beberapa toko online yang ada pada platform Shopee adalah Christine Hakim dan Asese. Dalam mengidentifikasi faktor kepuasan konsumen menggunakan metode *SERVQUAL*. *SERVQUAL* memiliki beberapa dimensi yaitu Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy yang digunakan sebagai alat ukur baik tidaknya suatu pelayanan. Terlebih dahulu dilakukan scraping data menggunakan software Python. Faktor-faktor dimensi yang didapatkan adalah Reliability, tangible, dan responsiveness. Setelah dilakukan evaluasi metode *SERVQUAL* didapatkan hasil kepuasan pelayanan yang sama di tiap tokonya.

Kata kunci: *SERVQUAL, Scraping, Python*

ABSTRACT

In the increasingly advanced digital era, online commerce has become a popular method for purchasing products, including food. Rendang, as a famous traditional Indonesian food, has not escaped these changes. More and more rendang producers are utilizing e-commerce platforms as their sales channels. One of the e-commerce platforms in Indonesia is Shopee. Shopee is one of the online malls in Indonesia that carries a marketplace and online mall business model. Shopee allows individuals, small shops and brands to open and manage online stores. Shopee was first launched in Singapore in 2015 as a marketplace. This research focuses on identifying factors that influence consumer satisfaction when purchasing rendang online on the Shopee platform, as well as providing the level of consumer satisfaction after purchasing rendang online on the Shopee platform. Some online shops on the Shopee platform are Christine Hakim and Asese. In identifying consumer satisfaction factors using the SERVQUAL method. SERVQUAL has several dimensions, namely Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty which are used as a measuring tool for whether a service is good or not. First, data scraping was carried out using Fiton software. The dimensions of the factors obtained were Reliability, Tangible, and Responsiveness. After evaluating the SERVQUAL method, we obtained the same results for server satisfaction in each shop.

Keyword : *SERVQUAL, Scraping, Phyton*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah, Tuhan yang membolak-balikkan hati dan menunjuki siapa yang di kehendaki ke jalan yang benar. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan pada jujunungan kita Nabi Muhammad SAW, Allahumma sholli'ala syaidina Muhammad wa'ala alihi syaidina Muhammad.

Dengan izin dan pertolongan Allah sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya. Dalam Laporan Tugas Akhir ini, penulis akan membahas tentang **“ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM PEMBELIAN RENDANG SECARA ONLINE STUDI KASUS PADA *PLATFORM SHOPEE*”**.

Sesuai kata pepatah yang mengatakan “Tidak ada gading yang tak retak, tidak ada manusia yang tidak pernah bersalah”. Oleh karna itu penulis sangat menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Maka penulis sangat mengharapkan kritikan dan sarannya yang membangun untuk mencapai kesempurnaan Laporan Tugas Akhir.

Akhir kata penulis berharap agar laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat dan nilai tambah, khususnya bagi penulis serta semua pihak yang membaca laporan ini.

Padang, 06 Maret 2024

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dukungan dari berbagai pihak. Penulis secara khusus mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu. Penulis banyak menerima bimbingan, petunjuk dan bantuan serta dorongan dari berbagai pihak yang bersifat moral maupun material. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan nikmat kemudahan dan kelancaran dalam melaksanakan penelitian dan pembuatan laporan Tugas Akhir.
2. Diri sendiri (Yutri Azimi Putra) yang tak pernah patah semangat walaupun banyak rintangan yang dilalui.
3. Orang Tua Tri Putra Busni (Ayah) dan Hasni Yuni Marti (ibu) tercinta yang senantiasa memberikan do`a, motivasi dan semangat yang tiada hentinya.
4. Ibu Prof. Dr. Eng., Reni Desmiarti, S.T., M.T. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Bung Hatta.
5. Ibu Ayu Bidiawati, S.T., M. Eng., Selaku wakil Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Bung Hatta.
6. Ibu Eva Suryani, S.T., M.T Selaku ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Bung Hatta.
7. Bapak Aidil Ikhsan, S.T., M.T., selaku pembimbing dalam penyusunan tugas akhir.
8. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Teknik Industri Universitas Bung Hatta yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis selama jenjang perkuliahan.
9. Terima Kasih Kepada Rida Afriany yang telah sabar dan menemani penulis dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
10. Terima Kasih Kepada Rendang Squad Yang Telah Membantu Dan Mensupport Dalam Pembuatan Tugas Akhir ini.
11. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penelitian Tugas Akhir.
12. Teman-teman seperjuangan 2019 (MAINTENENT) yang telah mensupport dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis juga menyampaikan permintaan maaf yang setulusnya apabila terdapat kesalahan baik yang disadari maupun yang tidak disadari serta kepada pihak-pihak yang belum disebutkan tetapi cukup berperan dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan laporan Tugas Akhir.

Semoga kebaikan dan bantuan yang diberikan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Padang, 06 Maret 2024

Penulis

Yutri Azimi Putra
1910017311013

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

BIODATA PENELITI

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

PERNYATAAN PEMBIMBING

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR

UCAPAN TERIMA KASIH

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

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|----------------------------------|---|
| 1.1. Latar Belakang | 7 |
| 1.2. Perumusan Masalah | 8 |
| 1.3. Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.4. Batasan Masalah | 9 |
| 1.5. Sistematika Penelitian..... | 9 |

BAB II LANDASAN TEORI

| | |
|---------------------------------------|----|
| 2.1. Kualitas Dan Pelayanan | 11 |
| 2.2. Kualitas Pelayanan..... | 12 |
| 2.3. Kepuasan Pelanggan | 14 |
| 2.4. Loyalitas Pelanggan..... | 16 |
| 2.5. <i>E-commerce</i> | 16 |
| 2.6. Kepuasan <i>E-commerce</i> | 17 |

| | |
|--|----|
| 2.7. <i>E-Service Quality</i> (E-servqual) | 18 |
| 2.8. <i>Web Scraping</i> | 19 |
| 2.8.1. Jenis-Jenis Web Scraping | 20 |
| 2.8.2 Manfaat Web Scraping | 20 |
| 2.8.3 Kendala Web Scraping | 21 |
| 2.9. <i>Python</i> | 21 |
| 2.10 <i>Data Cleaning</i> | 22 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|---|----|
| 3.1. Studi Pendahuluan | 23 |
| 3.2. Studi Literatur | 23 |
| 3.3. Identifikasi Masalah | 23 |
| 3.4. Pengumpulan Data | 23 |
| 3.5. Tahapan <i>Scraping</i> Data | 24 |
| 3.6 <i>Data Cleaning</i> | 24 |
| 3.7. Metode <i>SERVQUAL</i> | 25 |
| 3.8. Pengolahan Data | 25 |
| 3.9. Analisa dan Pembahasan | 25 |
| 3.10. Penutup | 25 |

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

| | |
|--|----|
| 4.1. Pengumpulan Data | 27 |
| 4.1.1. Proses <i>Screaping</i> Data | 27 |
| 4.1.2 Hasil <i>Screaping</i> Data | 30 |
| 4.1.3 Rekap Nilai <i>Scraping</i> | 32 |
| 4.2. Pengolahan Data | 37 |
| 4.2.1. Distribusi frekuensi <i>Reliability</i> | 37 |
| 4.2.2. Distribusi frekuensi <i>tangible</i> | 40 |
| 4.2.4 Distribusi frekuensi <i>responsiv</i> | 41 |
| 4.2.4 Perbandingan <i>Christine Hakim Dan Asese</i> | 42 |
| 4.2.5 Perbandingan Dimensi Kualitas <i>Christine Hakim dan Asese</i> | 43 |

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| 5.1. Analisa <i>Service Quality</i> | 44 |
| 5.1.1. <i>Service Quality</i> pada Usaha <i>Christine Hakim</i> | 44 |

| | |
|--|----|
| 5.3. Service Quality pada Usaha ASESE..... | 44 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN | |
| 6.1 Kesimpulan | 46 |
| 6.2 Saran | 46 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> | 26 |
| Gambar 4.1 Link data shoppe | 27 |
| Gambar 4.2 Variable pendukung | 27 |
| Gambar 4.3 Tampung Data | 28 |
| Gambar 4.4 Proses <i>Screaping</i> Data..... | 29 |
| Gambar 4.5 Proses Penyimpanan Data | 29 |
| Gambar 4.6 pengambilan data dari proses coding | 32 |
| Gambar 4.7 pemindahan data dari phyton ke excel | 32 |
| Gambar 4.8 Pembuatan pivot tabel | 32 |
| Gambar 4.9 Pengelompokkan kata dengan menggunakan pivot tabel | 33 |
| Gambar 4.10 Diagram faktor Rasa..... | 37 |
| Gambar 4.11 Diagram faktor Pengiriman..... | 38 |
| Gambar 4.12 Diagram faktor Sesuai pesanan | 38 |
| Gambar 4.13 Diagram faktor Rasa..... | 39 |
| Gambar 4.14 Diagram faktor Pengiriman..... | 39 |
| Gambar 4.15 Diagram faktor Sesuai pesanan | 40 |
| Gambar 4.16 Diagram faktor kemasan | 40 |
| Gambar 4.17 Diagram faktor kemasan | 41 |
| Gambar 4.18 Diagram faktor Respon | 41 |
| Gambar 4.19 Diagram faktor Respon | 42 |
| Gambar 5.1 Perbandingan Dimensi Kepuasan..... | 45 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 4.1 data scraping rendang dari christine hakim..... | 30 |
| Tabel 4.2 data scraping produk rendang dari asese..... | 31 |
| Tabel 4.3 Tabel reliability Christine Hakim | 34 |
| Tabel 4.4 Tabel tangible Christine Hakim | 34 |
| Tabel 4.5 Responsiveres Christine Hakim | 34 |
| Tabel 4.6 Tabel reliability Asese | 35 |
| Tabel 4.7 Tabel Tangibel Asese..... | 36 |
| Tabel 4.8 Tabel Responsiveres Asese..... | 36 |
| Tabel 4.9 Rekap nilai scraping dari Christine hakim..... | 36 |
| Tabel 4.10 Rekap nilai scraping dari Asese | 37 |
| Tabel 4.11 Distribusi frekuensi Rasa | 37 |
| Tabel 4.12 Distribusi frekuensi Pengiriman..... | 38 |
| Tabel 4.13 Distribusi frekuensi Sesuai pesanan..... | 38 |
| Tabel 4.14 Distribusi Rasa | 39 |
| Tabel 4.15 Distribusi frekuensi Pengiriman..... | 39 |
| Tabel 4.16 Distribusi frekuensi Sesuai pesanan..... | 40 |
| Tabel 4.17 Distribusi frekuensi Kemasan | 40 |
| Tabel 4.18 Distribusi frekuensi Kemasan | 41 |
| Tabel 4.19 Distribusi frekuensi responsiv..... | 41 |
| Tabel 4.20 Distribusi frekuensi responsiv..... | 42 |
| Tabel 4.21 perbandingan Rasa | 42 |
| Tabel 4.22 perbandingan pengiriman..... | 42 |
| Tabel 4.23 perbandingan Sesuai pesanan..... | 43 |
| Tabel 4.24 perbandingan Kemasan | 43 |
| Tabel 4.25 perbandingan Respon..... | 43 |
| Tabel 4.26 Dimensi kualitas Christine hakim | 43 |
| Tabel 4.27 Dimensi kualitas Asese | 43 |
| Tabel 5.1 Dimensi kepuasan Christine hakim..... | 45 |
| Tabel 5.2 Dimensi kepuasan Asese..... | 45 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 Proses screaping data..... | L-1 |
| Lampiran 2 Penjualan Christine Hakim di Shopee | L-2 |
| Lampiran 3 Penjualan Asese di Shopee | L-3 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam era digital yang semakin maju, perdagangan online telah menjadi salah satu metode yang populer untuk melakukan pembelian produk, termasuk makanan. Rendang, sebagai makanan tradisional Indonesia yang terkenal, tidak luput dari pergeseran ini. Semakin banyak produsen rendang yang memanfaatkan *platform e-commerce* sebagai saluran penjualan mereka.

Namun, dengan banyaknya penjual rendang online, penting untuk memahami faktor-faktor apa yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen dalam pembelian rendang secara online. Hal ini penting untuk memastikan pengalaman positif konsumen, mempertahankan loyalitas konsumen, dan meningkatkan reputasi produsen rendang.

Penjualan dilakukan secara Online dan offline dimana keuntungan online dapat mempermudah informasi dan layanan secara daring, dapat berkomunikasi dengan orang lain diseluruh dunia dengan *platform* dan aplikasi pesan instan, dapat bekerja jarak jauh dan mengakses sumber daya dan alat yang tersedia secara online, namun kekurangan pada koneksi internet yang melambat, resiko privasi dan keamanan yang lebih tinggi serta ketergantungan pada teknologi yang berkembang dan memerlukan terus menerus. Sedangkan offline mempunyai keuntungan yang tidak bergantung pada koneksi internet yang melambat, lebih sedikit resiko privasi keamanan serta kemampuan untuk fokus pada tugas tugas tertentu tanpa gangguan dari pesan online, namun kekurangannya terbatas pada aksesibilitas keinformasi dan layanan yang tersedia secara daring, keterbatasan dalam berkomunikasi dengan orang lain di seluruh dunia serta tidak mampu mengakses sumber daya dan alat yang tersedia secara online.

Salah satu situs internet di Indonesia yang menerapkan konsep e commerce adalah *platform e-commerce* Shopee. Shopee merupakan salah satu mall online di Indonesia yang mengusung model bisnis marketplace dan mall online. Shopee memungkinkan setiap individu, toko kecil dan brand untuk membuka dan mengelola toko online. Shopee pertama kali diluncurkandi Singapura pada tahun

2015 sebagai marketplace. Namun kini semenjak meluncurkan Shopee Mall yang merupakan *platform* toko daring untuk brand ternama. Pada tahun 2017, *platform* ini mencatat 80 juta unduhan aplikasi dengan lebih dari empat juta penjual dan lebih dari 180 juta produk aktif. Di Indonesia, berbelanja online sudah menjadi ke biasaan banyak orang, terutama pada saat kondisi pandemi covid-19 beberapa tahun belakang. Saat ini, Indonesia merupakan pasar *e-commerce* terbesar di Asia Tenggara. Menurut data *we are social hootsuite* sekitar 90% pengguna internet di Indonesia pernah belanja online

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam pembelian rendang secara online pada *platform* shopee tertentu. Melalui studi kasus yang dilakukan, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang aspek-aspek penting yang perlu diperhatikan oleh produsen rendang online untuk meningkatkan kepuasan konsumen dan menjaga daya saing mereka di pasar digital.

Dengan penelitian ini, diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi produsen rendang online pada *platform* shopee terkait tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi dasar untuk pengembangan strategi pemasaran yang lebih efektif dan pengambilan keputusan yang lebih baik dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di dunia *e-commerce*.

1.2. Perumusan Masalah

Dilihat dari trend belanja online pada saat ini belanja online sangat mudah untuk transaksinya, dan belanja online dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun, sedangkan trend belanja offline karena dengan datang ketoko secara langsung kita dapat melihat kualitas dari barang yang kita inginkan, berinteraksi kepada penjual, baik dalam tawar menawar sampai persetujuan membeli barang

Adapun permasalahan yang terdapat pada trend belanja online seperti estimasi kedatangan barang tidak sesuai, pesanan tidak sesuai dengan gambar yang di *platform* tersebut.

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam pembelian rendang secara online pada *platform* shopee.
2. mengevaluasi tingkat kepuasan konsumen setelah membeli rendang secara online pada *platform* shopee.

1.4. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah penelitian guna agar lebih terarahnya penelitian maka perlu dibuat batasan terhadap permasalahan yang ada, yaitu sebagai berikut:

1. Fokus penelitian terbatas pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam konteks pembelian rendang secara online.
2. Penelitian ini akan fokus pada satu *platform* shopee sebagai objek studi.

1.5. Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan merupakan sistem penulisan laporan dari awal sampai akhir sehingga isinya menghasilkan tulisan dengan urutan yang teratur. Adapun sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab I ini, berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan laporan.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Berisikan teori-teori untuk menunjang penelitian serta yang menjadi landasan pemecahan masalah yang dilakukan.

BAB III METODOLOGI PERANCANGAN

Berisikan uraian tentang permasalahan yang akan dibahas dan digunakan untuk menganalisa permasalahan yang dihadapi untuk mencapai suatu tujuan penelitian.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Dalam bab ini menjelaskan mengenai pengumpulan data-data yang telah didapat dan pengolahan data, pengolahan data menggunakan perhitungan yang sistematis untuk mendapatkan hasil yang diinginkan.

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menjelaskan mengenai analisis dan membahas secara sistematis mengenai hasil yang telah didapatkan setelah melakukan proses pengolahan data.

BAB VI PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan terhadap hasil yang telah dianalisis secara sistematis untuk mendapatkan tujuan yang diharapkan, serta memberikan saran ataupun informasi untuk pembaca agar bisa melakukan evaluasi.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN