

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi merupakan salah satu sektor dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, mobilitas masyarakat, serta pembagian pembangunan antar wilayah, terutama dinegara kepulauan seperti indonesia. Sebagai negara dengan lebih dari 17.380 pulau, konektivitas antar wilayah sangat bergantung pada moda transportasi laut, khususnya jasa penyeberangan kapal ferry Arena II yang menjadi penghubung utama antar pulau. Peran transportasi laut tidak hanya sebatas mobilitas manusia. Tetapi juga distribusi barang, jasa, setra aktivitas ekonomi masyarakat pesisir dan kepulauan. Dalam konteks pembangunan pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas layanan transportasi laut dalam mendukung konektivitas dan daya saing wilayah. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi Kepulauan Riau, (2025) memiliki 2.011 pulau, yang menunjukkan tingginya ketergantungan terhadap transportasi laut sebagai sarana mobilitas utama.

Sektor transportasi memiliki peranan yang sangat strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi serta kelancaran aktivitas sosial masyarakat. Seiring dengan perkembangan globalisasi yang semakin pesat, kebutuhan masyarakat akan mengalami peningkatan yang signifikan, baik untuk kepentingan ekonomi, pendidikan, maupun sosial. Konsisi ini memiliki sistem transportasi yang tidak hanya mampu menyediakan pergerakan dalam jumlah besar, tetapi juga menjamin efisiensi, keamanan, dan kenyamanan bagi para pengguna jasa.

Selain itu, kontribusi sektor transportasi laut terhadap perekonomian nasional masih tergolong belum optimal jika dibandingkan dengan transportasi darat yang lebih dominan. Hal ini sebagaimana diungkapkan dalam penelitian Lestariningsih et al., (2023), yang menunjukkan bahwa pemanfaatan transportasi laut belum sepenuhnya mampu mendukung efisiensi distribusi secara maksimal. Temuan tersebut di perkuat oleh studi Wawo et al, (2025) yang menyatakan bahwa keterbatasan fasilitas,rendahnya kualitas pelayanan, ini menjadi hambatan utama dalam meningkatkan kinerja transportasi laut.

Menurut Kotler & Armstrong, (2021) Kepuasan pelanggan transportasi laut adalah tingkat perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh penumpang setelah membandingkan antara harapan mereka terhadap pelayanan transportasi laut dengan kinerja nyata yang mereka terima. Dalam konteks ini, kepuasan muncul ketika pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa pelayaran sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi penumpang. Kepuasan pelanggan adalah respon emosional terhadap evaluasi pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Dalam konteks pelayaran, ini berarti penumpang akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar harapan, baik dari segi waktu tempuh, fasilitas, maupun kenyamanan perjalanan.

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam menentukan kepuasan pelanggan dalam sektor jasa, termasuk transportasi laut .kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan penyediaan jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara konsisten. Dalam konteks jasa penyeberangan kapal ferry, kualitas pelayanan dapat dilihat dalam ketepatan jadwal, keramahan petugas,

keamanan perjalanan, serta kejelasan informasi. Model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan berdampak positif terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Selain itu penelitian oleh Tarigan & Ulimaz, (2020) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa kapal ferry. kualitas pelayanan menjadi faktor krusial dalam meningkatkan pengalaman pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi prioritas utama bagi penyedia jasa penyeberangan.

Selain kualitas pelayanan, aspek fasilitas juga memiliki peran penting dalam membentuk tingkat kepuasan pelanggan dalam sektor jasa, khususnya pada layanan transportasi laut. Fasilitas dapat diartikan sebagai seluruh sarana dan prasarana jasa untuk menunjang kelancaran, kenyamanan, serta keamanan pengguna selama menggunakan layanan. Fasilitas juga berperan gambaran nyata dari kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia jasa, karena pelanggan cenderung menilai layanan berdasarkan apa yang mereka lihat dan rasakan secara langsung. Hal ini menjadikan fasilitas salah satu faktor yang paling mudah diidentifikasi oleh pelanggan dalam mengevaluasi kepuasan mereka. penelitian oleh huwaiza et al., (2024), menunjukan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada layanan pelabuhan ferry. Temuan ini mengidentifikasikan bahwa semakin baik kondisi fasilitas yang disediakan, fasilitas yang lengkap dan terawat juga dapat mengurangi keluhan pelanggan serta meningkatkan kenyamanan selama perjalanan berlangsung.

Selanjutnya, kenyamanan menjadi faktor lain yang tidak kalah penting dalam membentuk pengalaman pelanggan. Kenyamanan berkaitan dengan kondisi fisik dan psikologis penumpang selama perjalanan, seperti keamanan tempat duduk, kebersihan kapal, perlindungan dari cuaca, serta keteraturan proses naik dan turun penumpang. Menurut Eliza et al., (2023), menunjukkan bahwa kenyamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan bahkan dapat memperkuat hubungan antara fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Ketiga variabel ini, yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan kenyamanan memiliki hubungan yang sangat terkait dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik tanpa didukung fasilitas yang memadai tidak akan memberikan pengalaman optimal bagi pelanggan. Demikian pula, fasilitas yang lengkap namun tidak diimbangi dengan pelayanan yang baik juga tidak akan memberikan kepuasan maksimal. Kenyamanan menjadi penghubung antara kualitas pelayanan dan fasilitas dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang menyeluruh. Kepuasan pelanggan sendiri merupakan indikator keberhasilan suatu layanan jasa dalam memenuhi harapan pengguna. Menurut Statista, (2023), kepuasan pelanggan dalam sektor transportasi sangat dipengaruhi oleh pengalaman layanan secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa pendekatan yang komprehensif diperlukan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian yang mengkaji ketiga variabel secara simultan menjadi sangat penting.

Kapal Ferry Arena II merupakan salah satu moda transportasi laut yang melayani rute penyeberangan di Kecamatan Senayang, Kabupaten Lingga, Provinsi Kepulauan Riau. Kapal ferry Arena II dipilih karena mampu mengangkut penumpang sekaligus barang dengan kapasitas yang cukup besar serta biaya yang relatif terjangkau dengan harga 1 tiket Rp.192.000. Keberadaan kapal ini memiliki peran yang sangat penting karena wilayah Kabupaten Lingga merupakan daerah kepulauan yang mobilitas masyarakatnya sangat bergantung pada transportasi laut. Kapal Ferry Arena II menjadi sarana utama yang menghubungkan Kecamatan Senayang dengan Tanjungpinang serta beberapa wilayah lainnya, sehingga mendukung aktivitas masyarakat dalam bidang ekonomi, pendidikan, kesehatan, pemerintahan, dan perdagangan. Tingginya ketergantungan masyarakat terhadap jasa penyeberangan ini menjadikan kualitas pelayanan, kelengkapan fasilitas, dan kenyamanan selama perjalanan sebagai faktor yang perlu diperhatikan oleh penyedia jasa. Pelayanan yang cepat, aman, tepat waktu, didukung fasilitas yang memadai dan kondisi kapal yang nyaman akan memberikan pengalaman perjalanan yang baik bagi penumpang sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan, fasilitas, maupun kenyamanan belum memenuhi harapan pengguna jasa, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan yang berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap layanan penyeberangan. Oleh karena itu, Kapal Ferry Arena II menjadi objek yang relevan untuk diteliti dalam menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kenyamanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa penyeberangan kapal ferry di Kecamatan Senayang, Kabupaten Lingga.

Tabel 1.1
Data Penumpang Kapal Ferry Arena II Tahun

Tahun	Penumpang naik	Penumpang Turun	Total penumpang
2023	39.200 Orang	44.394 Orang	83.594
2024	42.976 Orang	47.960 Orang	90.936
2025	38.982 Orang	45.429 Orang	84.411
Total	121.158	137.783	258.941

Sumber data penumpang tahun 2023-2025

Berdasarkan Tabel 1.1, jumlah penumpang jasa penyeberangan Kapal Ferry Arena II di Kecamatan Senayang selama periode 2023–2025 mengalami fluktuasi. Pada tahun 2023, total penumpang tercatat sebanyak 83.594 orang, yang terdiri dari 39.200 penumpang naik dan 44.394 penumpang turun. Selanjutnya, pada tahun 2024 terjadi peningkatan jumlah penumpang menjadi 90.936 orang, dengan 42.976 penumpang naik dan 47.960 penumpang turun. Namun, pada tahun 2025 jumlah penumpang kembali mengalami penurunan menjadi 84.411 orang, yang terdiri dari 38.982 penumpang naik dan 45.429 penumpang turun.

Secara keseluruhan, selama periode 2023–2025 tercatat 121.158 penumpang naik, 137.783 penumpang turun, sehingga total penumpang mencapai 258.941 orang. Data tersebut menunjukkan bahwa penggunaan jasa penyeberangan Kapal Ferry Arena II masih tergolong tinggi meskipun jumlah penumpang mengalami kenaikan dan penurunan setiap tahunnya. Fluktuasi tersebut mengindikasikan adanya faktor-faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan jasa penyeberangan, seperti kualitas pelayanan, fasilitas yang tersedia, serta kenyamanan selama perjalanan. Oleh karena itu, penting untuk

meneliti pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kepuasan pelanggan agar kualitas layanan dapat terus ditingkatkan

Berdasarkan hasil pra-survei awal yang melibatkan sejumlah responden, ditemukan bahwa masih terdapat berbagai keluhan yang dirasakan selama menggunakan layanan tersebut. Responden menyampaikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas kapal pada dasarnya sudah cukup baik. Namun, informasi mengenai jadwal keberangkatan kapal sering tidak disampaikan secara jelas, sehingga penumpang harus mencari tau sendiri apakah kapal berangkat hari itu apa tidak. Beberapa responden mengungkapkan bahwa pada hari tertentu jadwal keberangkatan tersedia, namun pada hari berikutnya tidak terdapat keberangkatan tanpa adanya kepastian atau informasi yang jelas sebelumnya. Kondisi ini menyebabkan ketidakpastian bagi pengguna jasa dalam merencanakan perjalanan mereka, sehingga berpotensi mengganggu aktivitas sehari-hari. Selain itu, beberapa responden juga mengeluhkan kondisi fasilitas yang tersedia, seperti ruang tunggu, tempat duduk yang kurang kalau pelanggannya padat, pendingin udara (AC) di dalam kapal masih belum optimal atau belum berfungsi dengan baik, toiletnya kecil serta keterbatasan sarana pendukung lainnya. Namun, ketika penumpangnya banyak, suasana di dalam kapal terasa pengap dan kurang nyaman selama perjalanan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian oleh Tarigan & Ulimaz, (2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa ferry Batam–Tanjungpinang. Selanjutnya, penelitian oleh

rasulong, (2025) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan penumpang kapal. Penelitian oleh Andana HarisKristanto, (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa ASDP. Selain itu, penelitian oleh Nizwar et al., (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan. Kelima penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang konsisten antar variabel. Namun, penelitian tersebut masih memiliki keterbatasan dalam konteks wilayah dan variabel yang digunakan.

Meskipun demikian, hasil penelitian sebelumnya masih didominasi oleh objek penelitian pada pelabuhan besar, perusahaan pelayaran nasional, maupun jasa penyeberangan di wilayah perkotaan. Sementara itu, penelitian yang mengkaji pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kenyamanan secara simultan pada jasa penyeberangan kapal ferry di wilayah kepulauan kecil, khususnya Kecamatan Senayang Kabupaten Lingga, masih sangat terbatas. Selain itu, karakteristik pengguna jasa, kondisi geografis, frekuensi pelayaran, serta fasilitas yang tersedia di wilayah kepulauan memiliki perbedaan dengan daerah lain sehingga hasil penelitian terdahulu belum tentu dapat digeneralisasikan pada objek penelitian ini.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk melengkapi keterbatasan penelitian sebelumnya dengan menguji secara simultan pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kenyamanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa penyeberangan kapal ferry Arena II di Kecamatan Senayang Kabupaten Lingga. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris yang lebih sesuai dengan kondisi wilayah kepulauan sekaligus menjadi bahan masukan

bagi pengelola jasa penyeberangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada penumpang.

Urgensi penelitian ini didasarkan pada pentingnya peningkatan kualitas layanan transportasi laut sebagai penunjang utama mobilitas masyarakat di wilayah kepulauan, khususnya Kecamatan Senayang, Kabupaten Lingga. Tingginya ketergantungan masyarakat terhadap jasa penyeberangan kapal ferry belum diimbangi dengan kualitas pelayanan, fasilitas, dan kenyamanan yang optimal, sebagaimana ditunjukkan dalam hasil pra-survei. Ketidakteraturan jadwal keberangkatan yang direncanakan namun sering mengalami perubahan semakin memperkuat adanya permasalahan dalam aspek pelayanan. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakpuasan pelanggan serta menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap penyedia jasa transportasi. Apabila tidak segera ditangani, permasalahan tersebut dapat menghambat aktivitas ekonomi, sosial, serta konektivitas antar wilayah. Selain itu, masih terbatasnya penelitian yang mengkaji secara simultan variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan kenyamanan dalam konteks wilayah kepulauan kecil menunjukkan adanya kebutuhan penelitian yang lebih komprehensif dan kontekstual. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan dalam memberikan kontribusi ilmiah serta rekomendasi praktis dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan jasa penyeberangan ferry.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini secara khusus bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kenyamanan terhadap jasa penyeberangan kapal ferry kecamatan senayang kabupaten lingga.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian mengenai jasa penyeberangan ferry kecamatan senayang kabupaten lingga, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Jadwal keberangkatan kapal ferry Arena II yang belum tidak konsisten, sehingga menimbulkan ketidakpastian bagi penumpang dalam merencanakan perjalanan.
2. Informasi terkait jadwal dan keberangkatan kapal ferry Arena II yang belum disampaikan secara jelas dan merata kepada seluruh pengguna jasa.
3. Fasilitas yang tersedia, seperti tempat duduk, dan pendingin udara (AC) di dalam kapal masih belum optimal atau belum berfungsi dengan baik, sehingga mempengaruhi tingkat kenyamanan penumpang selama perjalanan. Beberapa penumpang mengeluhkan kondisi suhu di dalam kapal yang terasa panas dan pengap, terutama ketika jumlah penumpang sedang banyak.
4. Tingkat kenyamanan penumpang selama perjalanan masih belum optimal, terutama pada kondisi kapal yang padat dan jumlah penumpang melebihi kapasitas ideal. Kepadatan tersebut menyebabkan ruang gerak penumpang menjadi terbatas, sehingga menimbulkan rasa tidak nyaman selama berada di dalam kapal.
5. Belum diketahui variabel mana yang paling dominan di antara kualitas layanan, fasilitas, dan kenyamanan dalam memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan jasa kapal ferry Arena II.

6. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa penyeberangan kapal ferry Arena II di Kecamatan Senayang, Kabupaten Lingga masih belum menunjukkan kondisi yang optimal. Ketidakpuasan tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kenyataan layanan yang mereka terima.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang terkait penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa penyeberangan kapal ferry di Kecamatan Senayang, Kabupaten Lingga?
2. Apakah fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa penyeberangan kapal ferry di Kecamatan Senayang, Kabupaten Lingga?
3. Apakah kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa penyeberangan kapal ferry di Kecamatan Senayang, Kabupaten Lingga?
4. Apakah kualitas pelayanan, fasilitas , dan kenyamanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa penyeberangan kapal ferry di kecamatan senayang kabupaten lingga?

1.4 Pembatasan Masalah

Penelitian ini difokuskan pada pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kenyamanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa penyeberangan kapal ferry. Variabel yang diteliti dibatasi hanya pada ketiga faktor tersebut tanpa memasukkan variabel lain seperti harga atau promosi, sehingga analisis lebih terarah dan spesifik.

Kualitas pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada dimensi SERVQUAL, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang dirasakan langsung oleh penumpang selama perjalanan, seperti ketepatan jadwal, sikap petugas, keamanan, dan kejelasan informasi. Variabel fasilitas dibatasi pada kondisi fasilitas fisik di dalam kapal, ruang tunggu, meliputi tempat duduk, pendingin udara (AC), kebersihan, pencahayaan, dan ventilasi yang digunakan selama perjalanan.

Sementara itu, kenyamanan dibatasi pada kondisi yang dirasakan penumpang di dalam kapal, seperti kepadatan penumpang, ruang gerak, suhu ruangan, sirkulasi udara, dan tingkat kebisingan. Kepuasan pelanggan diukur berdasarkan kesesuaian antara harapan dan pengalaman yang dirasakan selama menggunakan jasa penyeberangan kapal ferry. Objek penelitian ini adalah pengguna jasa penyeberangan kapal ferry di Kecamatan Senayang, Kabupaten Lingga, dengan data yang diambil dalam periode waktu tertentu sesuai pelaksanaan penelitian.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dipaparkan, terdapat tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa penyeberangan kapal ferry di Kecamatan Senayang, Kabupaten Lingga.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada jasa penyeberangan kapal ferry di Kecamatan Senayang, Kabupaten Lingga.

3. Untuk mengetahui pengaruh kenyamanan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa penyeberangan kapal ferry di Kecamatan Senayang, Kabupaten Lingga.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kenyamanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada jasa penyeberangan kapal ferry di Kecamatan Senayang, Kabupaten Lingga.

1.6 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik dari sisi teoritis maupun praktis, antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pemasaran jasa dan perilaku konsumen. Selain itu, penelitian ini dapat memperkaya kajian mengenai pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan kenyamanan terhadap kepuasan pelanggan, terutama dalam sektor transportasi laut. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi atau bahan acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa, serta menjadi tambahan literatur ilmiah yang relevan dan up to date.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penyedia Jasa Penyeberangan kapal Ferry Arena II

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pihak pengelola jasa penyeberangan kapal ferry di Kecamatan Senayang, Kabupaten Lingga dalam meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas, dan kenyamanan. Dengan demikian, penyedia jasa dapat memperbaiki

kekurangan yang ada guna meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan.

b. Bagi Masyarakat/Pengguna Jasa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan gambaran kepada masyarakat mengenai kualitas layanan jasa penyeberangan kapal ferry, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menggunakan jasa transportasi tersebut.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan bagi peneliti berikutnya yang ingin melakukan penelitian di bidang yang sama, serta dapat dikembangkan lebih lanjut dengan menambahkan variabel atau objek penelitian yang berbeda.

1.7 Sistematika Penulisan

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini merupakan fondasi penelitian yang mencakup latarbelakang masalah, identifikasi isuisu kunci, perumusan masalah secara spesifik, batasan lingkup penelitian, tujuan yang ingin dicapai, manfaat yang diharapkan baik secara teoritis maupun praktis, serta kerangka penulisan yang sistematis

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

Bab kedua menyajikan landasan teori yang relevan dengan permasalahan penelitian, meliputi konsep dan teori-teori dari literatur terkini. Selanjutnya, dipaparkan penelitian-penelitian sebelumnya yang terkait, diikuti oleh kerangka konseptual yang menggambarkan hubungan antar variabel. Bab ini diakhiri dengan pengembangan dan perumusan hipotesis yang akan diuji

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini mendeskripsikan desain penelitian, meliputi definisi operasional variabel-variabel yang diteliti, prosedur pengumpulan data yang sistematis, jenis dan sumber data yang digunakan, serta metode analisis data yang diterapkan untuk menguji hipotesis dan menjawab pertanyaan penelitian

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab keempat menyajikan hasil empiris penelitian, dimulai dari deskripsi data yang dikumpulkan, analisis statistik atau kualitatif atas data tersebut, hingga pembahasan mendalam tentang temuan-temuan penelitian dalam konteks teori dan penelitian terdahulu.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab penutup ini merangkum temuan-temuan utama dari seluruh analisis sebelumnya dalam bentuk kesimpulan

yang padat dan jelas. Berdasarkan kesimpulan tersebut, diajukan rekomendasi praktis dan saran untuk penelitian selanjutnya

