

BAB I

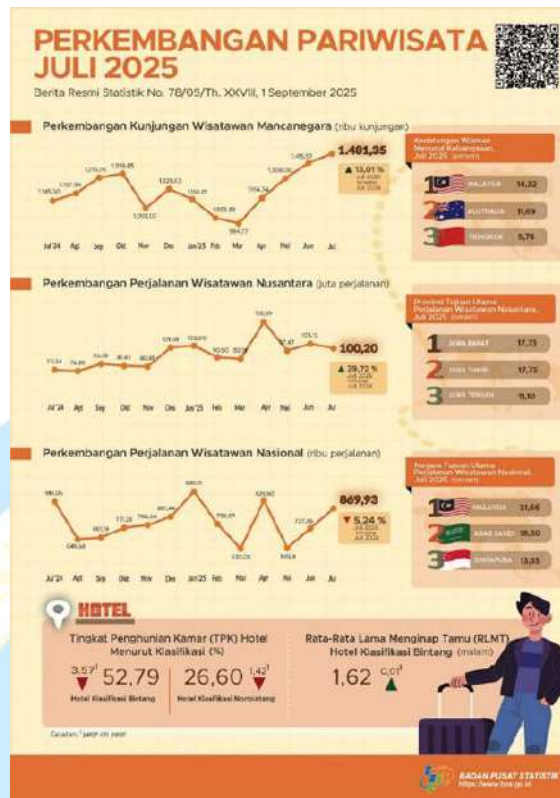
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan yang sebagian besar wilayahnya didominasi oleh perairan, yaitu lebih dari dua pertiga dari total luas wilayah. Kondisi ini menjadikan Indonesia memiliki potensi yang sangat besar dalam pengembangan pariwisata bahari. Wilayah pesisir dan kepulauan menjadi daya tarik utama karena menawarkan keindahan alam, kekayaan budaya, serta peluang ekonomi yang menjanjikan.

Sektor pariwisata berperan signifikan dalam mendukung perekonomian nasional. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2025, kontribusi sektor pariwisata terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia pada tahun 2024 berada pada kisaran 4,01% hingga 4,5%. Selain itu, jumlah kunjungan wisatawan, baik domestik maupun mancanegara, menunjukkan tren peningkatan. Hal ini mengindikasikan bahwa sektor pariwisata di Indonesia terus berkembang dan mengalami pemulihan yang cukup baik.

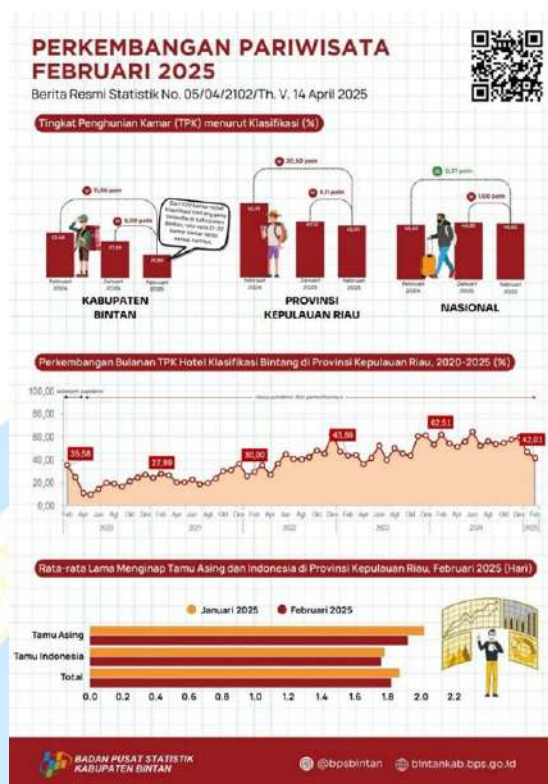
Data infografis BPS pada April 2025 juga memperlihatkan adanya peningkatan jumlah perjalanan wisatawan yang diiringi dengan tingkat hunian kamar hotel berbintang yang relatif stabil, yaitu sekitar 50%-55%. Bahkan pada bulan Juli 2025, jumlah perjalanan wisatawan nusantara mencapai 100,20 juta perjalanan atau mengalami kenaikan sebesar 29,72% dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya.



Gambar 1. 1
Infografis Perkembangan Pariwisata Nasional Juli 2025

Meskipun demikian, peningkatan mobilitas wisatawan tersebut belum sepenuhnya diimbangi dengan optimalnya pemanfaatan fasilitas pariwisata. Tingkat hunian hotel masih tergolong sedang, dengan angka 52,79% untuk hotel berbintang dan 26,60% untuk hotel non-bintang. Selain itu, rata-rata lama menginap wisatawan nusantara yang hanya sekitar 1,62 malam menunjukkan bahwa pola perjalanan wisata cenderung berlangsung dalam waktu singkat.

Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun jumlah kunjungan meningkat, tingkat keterikatan wisatawan terhadap suatu destinasi masih belum maksimal. Wisatawan cenderung melakukan kunjungan singkat dan belum tentu kembali berkunjung di masa mendatang.



Gambar 1. 2
Infografis Perkembangan Pariwisata Bintan Februari 2025

Fenomena yang sama juga terjadi di Kabupaten Bintan. Pada infografis yang dilampirkan tersebut, pada bulan Februari 2025 tercatat bahwa data terkait tingkat hunian kamar hotel sebesar 20,80%. Meskipun mengalami peningkatan dibandingkan bulan sebelumnya, angka yang tertera masih tergolong rendah. Sementara itu, di tingkat Provinsi Kepulauan Riau, tingkat hunian kamar mencapai 42,01% dengan rata-rata lama menginap wisatawan sekitar 1,7 hingga 1,8 hari. Hal ini menunjukkan bahwa durasi kunjungan wisatawan di wilayah tersebut masih relatif singkat dan masih belum diketahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan durasi kunjungan wisatawan singkat.



Gambar 1. 3
Treasure Bay Bintan

Sebagai salah satu destinasi unggulan di Kepulauan Riau, Treasure Bay Bintan menawarkan berbagai wahana wisata serta fasilitas yang cukup lengkap. Kawasan ini juga memiliki keunggulan dari segi aksesibilitas dan terus berkembang sebagai destinasi wisata terpadu.

Daya tarik utama Treasure Bay Bintan adalah Crystal Lagoon, laguna buatan terbesar di Asia Tenggara dengan luas $\pm 6,3$ hektar dan panjang sekitar 800 meter. Di sini, wisatawan dapat menikmati berbagai aktivitas air seperti *kayaking*, *paddle board*, *wakeboarding*, *slip & slide*, hingga jet ski.

Selain fasilitas air, kawasan ini juga dilengkapi dengan berbagai pilihan akomodasi, seperti The Canopi Resort, ANMON Glamping Resort, dan vila-vila eksklusif bertema *eco-friendly*. Fasilitas lain seperti restoran tematik, area spa, dan pusat kuliner turut memperkuat daya tarik destinasi ini. Dengan waktu tempuh hanya sekitar 60 menit perjalanan feri dari Singapura ke Lagoi, posisi Treasure Bay sangat strategis bagi wisatawan yang berkunjung ke Treasure Bay Bintan.



Gambar 1. 4
Anmon Glamping Resort

Namun demikian, kondisi yang menunjukkan durasi kunjungan yang singkat serta tingkat hunian yang belum optimal mengindikasikan bahwa loyalitas wisatawan masih menjadi tantangan utama. Wisatawan yang berkunjung belum tentu memiliki keinginan untuk tinggal lebih lama maupun melakukan kunjungan ulang secara berkelanjutan.

Tabel 1. 1
Ulasan Wisatawan Treasure Bay Bintan
Cuplikan Ulasan

Rano K. 5,0 / 10 Wahana bermain banyak yang rusak. Tiket paket yang kita beli banyak yang tidak bisa digunakan. Tom Levabre 1 ulasan ★★★★★ Liburan Tidak semua fasilitas bisa kami gunakan. Berenang hanya di belakang garis pelampung putih di seluruh area. Dilarang membawa makanan dari luar. muhamad umardi 4 ulasan ★★★★★ Kondisi di iklan memang wah tapi kenyataannya sangat mengecewakan ampun deh pelayanan yg kurang ramah	Adem SARICICEK Local Guide · 111 ulasan · 529 foto ★★★★★ Mereka ingin membayar untuk melihat bagian dalamnya, tetapi sistemnya hanya berdasarkan uang. Saya ingin membuat video untuk kanal YouTube saya dan juga melihat bagian dalamnya, jadi saya memberi tahu mereka bahwa saya ingin berkunjung di waktu yang lebih nyaman. Mereka bilang kita bisa membayar untuk masuk, tetapi kita harus membayar untuk melihatnya. Saya kesal dan ditolak. Rating saya rendah karena saya tidak bisa melihatnya, jadi saya tidak tahu, tetapi saya tidak suka cara mereka memperlakukan saya. Kamar: 1/5 Layanan: 1/5 Lokasi: 1/5
---	---

Cuplikan Ulasan


Doni Ramadhan
 Local Guide · 26 ulasan · 16 foto

★★★★★

Liburan

Pelayanan kurang memuaskan, money oriented tiap wahana harus bayar, kalau msu tiket terusan harga terlalu MAHAL, fasilitas umum kurang memadai, charger saja tidak ada, lokasi luas tapi tidak disediakan kendaraan umum yang gratis....!


Monaliza Hamzah
 2 ulasan

★★★★★

Keluarga

Komunikasi petugas nya kurang sopan dan tidak akurat sehingga membuat perjalanan terhambat Lama menunggu di pelabuhan menunggu ponton untuk wisata mangrove
Sangat mengecewakan pelayanan nya dan jawaban petugas kurang sopan


Denis Harson
 Local Guide · 26 ulasan · 150 foto

★★★★★

Tempat parkir dan drop pengunjung sama sekali TIDAK NYAMAN. Menurunkan dan menaikkan penumpang terpaksa KEHUJANAN. Pengelola TIDAK PROF

💖 Tekan lama untuk memberikan reaksi




Benson Han
 8 ulasan · 1 foto

★★★★★

Liburan | Keluarga

Saya tidak inginap di sana jadi jangan jadikan ulasan kamar saya sebagai referensi, tetapi saya mengunjungi tempat itu karena popularitasnya. Petugas keamanan di pintu masuk menjalankan tugasnya dengan baik tanpa tersenyum. Itu hanya kolam renang dengan air asin. Bagus untuk foto media sosial. Selain itu, tidak ada yang istimewa dengan harga yang mahal untuk tiket masuk 'kolam renang'.


Melissa Melissa
 Local Guide · 6 ulasan · 11 foto

★★★★★

Liburan | Keluarga

Pelayananan ampun x, lebih ramah ke orang luar(asing). Org indonesia disini dicuekin, jawab nyak agak ketus, pokoknya dibedain lah, giliran org luar, wuih senyum nya lebar menjawab pertanyaan. Terkhusus buat cewe penjaga permainan jetski, aduh jutek nya menjawab pertanyaan padah sy menjawab sekali, giliran org luar(asing) disenyum, disapa diluan. Miris nya ..


WQ ang
 9 ulasan · 7 foto

★★★★★

Liburan | Teman

Kami berlima pergi naik ATV dan diserang segerombolan lebah di hutan. Pemandu tidak memperingatkan kami tentang hal ini, dan ketika insiden itu terjadi, merekalah yang pertama kali bergegas keluar hutan tanpa memberi tahu kami ke mana harus pergi. Saya tidak akan pernah lupa bagaimana kami berteriak minta tolong berulang kali kepada pemandu, tetapi diabaikan begitu saja karena ia melesat pergi sendiri.


Nirmala
 Local Guide · 77 ulasan · 8 foto

★★★★★

Liburan | Teman

I ASSUME HANDSOME MAN AROUND 25-28th MASUK OFFICE EITHE SPV OR MANAGER was RUDE TO MY MOM.
I got motocrash before dday go to this place.
My feets needs toilet disable and my mom waiting for me outside door.
The MAN THAT GO INSIDE THE OFFICE AFTER YELLING TO MY MOM.

GAADA PERMINTAAN MAAF SIH,
Ga lagi lagi. Hehe bubyeee not recomended at all.


nama saya
 1 ulasan

★★★★★

BENER BENER JIIK!!! TOILETNYA JOROK BANGET BANYAK KERAK BERWARNA COKLAT. TOLONG DIJAGA KEBERSIHAN TOILETNYA. OVERPRICED + NOT WORTH IT + JOROKKK. SUMPAH MUNTAH BANGET LIAT TOILETNYA !

Cuplikan Ulasan

Dewi Oktaviani
Local Guide · 13 ulasan · 29 foto

★★★★★

Liburan | Keluarga

Lokasi cukup jauh dari kota tanjung pinang
Untuk biaya masuk 180rb yg dibilang terusan
hehe ga ok banget karna tiap wahana harus bayar
lagi dan baiknya harga lokal dan turis dibedakan
jangan dipukul rata ga pas
Fasilitas oke
Cuma wahananya kurang banyak dan monoton
begitu2 aja

IMRON ZULFIKAR
Local Guide · 161 ulasan · 1687 foto

★★★★★

Menurutku kurang worth it sih. Bayar tiket masuk
bayar 100rb, nanti didalam mesti bayar lagi, tiap
permainan lain mesti bayar lagi, apa apa yang
ingin dicoba mesti bayar lagi, wahananya juga
gak gitu banyak, menurut saya mending ke
waterboom sekalian aja. Ini wahananya dikit
banget.

Akram
Local Guide · 16 ulasan · 4 foto

★★★★★

Pengalaman buruk. Dari awal waktu pertama
masuk di loket pembayaran untuk masuk mas
yang sedang bertugas disitu menjelaskan dengan
jelas namun dia mengulang - ngulang kata kata
deposit tidak bisa direfund, saya merasa ini
seperti diskriminasi. Lalu waktu saya di restoran
yang berada didalam saya menunggu mungkin 5
menit baru dilayani setelah berkali kali memanggil
pelayan dan juga saya menunggu pesanan saya
hampir 40 menit. Makanan lumayan harga ya
biasalah standar tempat hiburan keluarga.
Setelah makan kami memutuskan untuk
menyewa segway. Pada saat saya bertanya pada
mba yang bertugas di bagian tersebut atau bisa
jg disebut kasir mba tersebut menjawab
pertanyaan saya dengan tidak menatap saya
melainkan melihat kebawah seperti tidak peduli
dan dengan nada yang kurang ramah. Pada
disaat itu saya sangat kecewa dengan pelayan
treasure bay padahal tempatnya bagus. 😡

Stevano Sipahutar
Local Guide · 22 ulasan · 13 foto

★★★★★

Liburan | Keluarga

Jangan berharap sudah menginap di hotel natra
atau anmon bisa sepenuhnya main di kolam
renang 😊.

Harga mahal tidak jadi masalah bila memang
worth.

Manajemen kolam dan hotel berbeda dan
manajemen kolam renang yang kaku kaya kain
kanebo kering. Kolam dibuka jam 08-18, sinar
matahari disini terik banget, jam 12-16 panas nya
luar biasa. Anak2 baru nyaman main mungkin di
jam 16-18. Pas lagi nyaman2 nya main, karena
cuaca udah teduh, jam 18 udah harus keluar dari
kolam, KARENA PERATURAN NYA BEGITU DAN
KARYAWAN NYA MAU PULANG (that what they
told us). Bener2 kaya tentara Belanda yang
penjahah dulu, jam 18.01 udah gak boleh ada
aktivitas 😞.

Manajemen water activities/watersport? Waduh,
lebih ugal lagi.. Manajemen pasar tradisional lebih
baik dan ramah dibanding disini 😞 Saya cuma
ketemu tiga orang karyawan yang sangat baik
disini, manajer nya kurang terdidik.

Menurut hasil observasi digital yang dilakukan peneliti pada tanggal 28 Maret 2026 melalui ulasan wisatawan pada platform Google Review, ditemukan berbagai keluhan yang mencerminkan permasalahan dari beberapa aspek yang diduga

memengaruhi loyalitas wisatawan terhadap Treasure Bay Bintan. Hal ini mendorong penulis untuk melakukan observasi lanjutan dengan melakukan pra-survei dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 wisatawan yang sudah pernah berkunjung ke Treasure Bay Bintan.

Tabel 1. 2
Hasil Pra-Survei

No.	Variabel	Ya (%)	Tidak (%)	Kesimpulan
1	<i>Perceived Value</i> (Harga sebanding dengan wahana)	83,3	16,7	Mayoritas responden menilai harga sudah sebanding dengan wahana, sehingga bukan permasalahan utama.
2	<i>Digital Marketing</i> (Informasi yang disampaikan melalui Instagram Treasure Bay Bintan mudah dipahami.)	10,0	90,0	Mayoritas responden menilai kurang optimalnya informasi yang disampaikan melalui Instagram, sehingga menjadi permasalahan utama.
3	Lokasi (Akses dan kenyamanan menuju lokasi kurang baik)	10,0	90,0	Mayoritas responden menilai akses dan kenyamanan menuju lokasi masih kurang baik, sehingga menjadi permasalahan utama.
4	Fasilitas (Fasilitas sangat lengkap)	10,0	90,0	Mayoritas responden menilai fasilitas belum memadai, sehingga menjadi permasalahan utama.
5	<i>Service Quality</i> (Pelayanan staf ramah)	13,3	86,7	Mayoritas responden menilai kualitas pelayanan masih kurang baik, sehingga menjadi permasalahan utama.
6	<i>Customer Experience</i> (Mendapatkan pengalaman yang menyenangkan)	83,3	16,7	Mayoritas responden merasa memperoleh pengalaman yang menyenangkan, sehingga bukan permasalahan utama.

7	<i>Time Adequacy</i> (Cukup dengan durasi waktu permainan wahana)	86,7	13,3	Mayoritas responden menilai waktu yang diberikan sudah memadai, sehingga bukan permasalahan utama.
---	---	------	------	---

Sumber: Data hasil observasi digital peneliti, diolah pada 28 Maret 2026 dari Google Form

Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan kepada 30 wisatawan yang pernah berkunjung ke Treasure Bay Bintan melalui penyebaran kuesioner (Google Form), ditemukan adanya beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pengalaman berkunjung wisatawan. Pra-survei ini disusun berdasarkan berbagai indikator pengalaman wisatawan yang sebelumnya diidentifikasi dari beragam ulasan pengunjung sebagai bahan awal dalam merumuskan pernyataan penelitian.

Berdasarkan hasil observasi, masih terdapat beberapa aspek *digital marketing* Treasure Bay Bintan melalui platform Instagram yang belum optimal. Beberapa wisatawan menilai bahwa informasi yang disampaikan belum cukup lengkap, konten promosi kurang diperbarui secara berkala, serta interaksi melalui media sosial belum maksimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa strategi *digital marketing* Treasure Bay Bintan masih perlu ditingkatkan agar mampu memberikan informasi yang lebih efektif kepada wisatawan. Selain itu, dalam aspek pelayanan, beberapa responden menilai bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan, baik dari segi responsivitas maupun kualitas interaksi dengan pengunjung. Dari aspek fasilitas, responden juga mengungkapkan bahwa masih terdapat fasilitas yang belum optimal dalam mendukung kenyamanan selama berwisata. Sementara itu, dari sisi lokasi, beberapa responden menilai bahwa kemudahan akses dan kenyamanan menuju lokasi masih perlu ditingkatkan.

Temuan-temuan dalam pra-survei menunjukkan adanya indikasi bahwa pengalaman wisatawan di Treasure Bay Bintan belum sepenuhnya memberikan kepuasan yang optimal. Kondisi ini diduga memengaruhi tingkat loyalitas wisatawan, yang tercermin dari kecenderungan wisatawan untuk tidak melakukan kunjungan ulang atau tidak merekomendasikan destinasi kepada orang lain.

Dengan demikian, hasil pra-survei ini mengarahkan pada pentingnya mengkaji lebih lanjut faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas wisatawan, yang dalam penelitian ini difokuskan pada aspek *digital marketing*, *service quality*, fasilitas, dan lokasi sebagai variabel yang relevan untuk diteliti.

Penelitian mengenai loyalitas wisatawan telah banyak dilakukan, namun sebagian besar masih mengkaji faktor-faktor secara parsial dan belum memberikan gambaran yang komprehensif. Selain itu, penelitian yang berfokus pada kawasan wisata terpadu seperti Treasure Bay Bintan masih relatif terbatas, jika pun ada umumnya menggunakan model penelitian yang berbeda sehingga belum sepenuhnya sesuai dengan pendekatan dalam penelitian ini. Di sisi lain, terdapat kesenjangan antara teori dan kondisi empiris di mana peningkatan jumlah kunjungan wisatawan tidak selalu diikuti oleh meningkatnya loyalitas.

Kebaruan dalam penelitian ini yaitu mengkaji loyalitas wisatawan melalui pendekatan yang lebih kontekstual dengan menggabungkan beberapa faktor dalam satu model penelitian serta didukung oleh hasil pra-survei lapangan pada objek spesifik yaitu Treasure Bay Bintan. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih sesuai dengan kondisi nyata di lapangan dibandingkan penelitian sebelumnya.

Penelitian ini penting untuk dilakukan karena loyalitas wisatawan merupakan faktor kunci dalam keberlanjutan destinasi wisata. Namun, berdasarkan kondisi empiris, tingkat loyalitas wisatawan masih belum optimal yang terlihat dari pola kunjungan yang cenderung singkat. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih lanjut untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas wisatawan sebagai dasar dalam meningkatkan daya saing destinasi. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Digital Marketing, Service Quality*, Fasilitas, dan Lokasi terhadap Loyalitas Wisatawan Treasure Bay Bintang”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil observasi digital dan data pendukung, maka permasalahan yang diidentifikasi adalah:

1. Promosi digital melalui platform Instagram Treasure Bay Bintang belum optimal dalam menyampaikan informasi yang lengkap, jelas, dan menarik kepada wisatawan.
2. Pelayanan yang diberikan dinilai kurang profesional, kurang ramah, serta kurang transparan dalam penggunaan fasilitas.
3. Fasilitas yang tersedia belum optimal, di mana terdapat sarana dan wahana yang rusak, tidak layak, atau penggunaannya terbatas.
4. Lokasi wisata memiliki kendala berupa akses yang kurang nyaman dan belum terkelola dengan baik sehingga menghambat aktivitas wisatawan.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *digital marketing* berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan di Treasure Bay Bintan?
2. Apakah *service quality* berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan di Treasure Bay Bintan?
3. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan di Treasure Bay Bintan?
4. Apakah lokasi berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan di Treasure Bay Bintan?
5. Apakah *digital marketing*, *service quality*, fasilitas, dan lokasi secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan di Treasure Bay Bintan?

1.4 Pembatasan Masalah

Penelitian ini dibatasi agar tetap fokus pada variabel yang ditetapkan. Objek penelitian adalah wisatawan nusantara yang berkunjung ke Treasure Bay Bintan. Wisatawan mancanegara tidak termasuk dalam penelitian ini.

Variabel yang diteliti terdiri dari empat variabel independen, yaitu *digital marketing*, *service quality*, fasilitas, dan lokasi, serta satu variabel dependen yaitu loyalitas wisatawan. Penelitian ini tidak membahas faktor lain seperti harga, kepuasan, promosi offline, maupun variabel psikologis di luar model.

Selain itu, penelitian dibatasi pada waktu pengambilan data tahun 2026, dengan metode pengumpulan data melalui kuesioner kepada wisatawan nusantara, serta didukung observasi ulasan digital pada platform seperti Tripadvisor, Google Review, dan Tiket.com, dilanjut dengan pra-survei sebanyak 30 responden melalui

kusioner Google Form untuk mengetahui masalah-masalah utama yang terjadi di Treasure Bay Bintan.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *digital marketing* terhadap loyalitas wisatawan di Treasure Bay Bintan.
2. Untuk mengetahui pengaruh *service quality* terhadap loyalitas wisatawan di Treasure Bay Bintan.
3. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap loyalitas wisatawan di Treasure Bay Bintan.
4. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap loyalitas wisatawan di Treasure Bay Bintan.
5. Untuk mengetahui pengaruh *digital marketing*, *service quality*, fasilitas, dan lokasi secara simultan terhadap loyalitas wisatawan di Treasure Bay Bintan.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang manajemen pemasaran dan pariwisata berbasis teknologi digital, baik secara teoretis maupun praktis.

1.6.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang pemasaran pariwisata, terutama yang berkaitan dengan *digital marketing*, *service quality*, fasilitas, lokasi, dan loyalitas

wisatawan. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa.

1.6.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pihak pengelola Treasure Bay Bintang dalam meningkatkan strategi *digital marketing*, *service quality*, fasilitas, dan lokasi guna meningkatkan loyalitas wisatawan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan bagi peneliti dalam pelaksanaan penelitian di lapangan serta menjadi referensi bagi pihak lain yang membutuhkan informasi terkait peningkatan loyalitas wisatawan.

1.7 Sistematika Penelitian

Untuk mempermudah para pembaca memahaminya, maka penelitian ini akan disusun secara terstruktur untuk menggambarkan secara jelas dan lengkap terkait bagaimana penelitian ini ditulis. Sistematika penulisan tersebut telah disusun sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memaparkan gambaran umum mengenai permasalahan penelitian yang meliputi latar belakang masalah yang menjadi dasar penelitian ini dan memuat fenomena yang akan diteliti serta *research gap*, identifikasi dan perumusan dari masalah, batas-batas masalah, tujuan dan manfaat dilakukan penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Bab kedua ini berisi teori-teori serta pengetahuan yang berkaitan dengan permasalahan utama dalam penelitian ini dan berfungsi sebagai landasan teori untuk memecahkan masalah yang ada. Sumber teori ini diperoleh dari buku, jurnal, dan skripsi yang mendukung solusi permasalahan. Bab ini juga mencakup penelitian yang sudah ada, kerangka pemikiran serta hipotesis dan pengembangannya.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian menguraikan mengenai objek dan ruang lingkup penelitian, metode pada penelitian ini, variabel-variabel beserta operasionalisasinya, cara penentuan populasi atau sampel, proses proses mengoleksi data, serta analisis data apa saja yang diterapkan.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Memaparkan tentang gambaran perusahaan yang diteliti dan penyajian data, analisis hasil penelitian serta pembahasan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab yang menjadi penutup dengan memuat kesimpulan dan saran dari keseluruhan penelitian.