

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam layanan keuangan di tingkat global. Transformasi digital mendorong lembaga keuangan untuk menyediakan layanan berbasis internet dan mobile banking yang menawarkan efisiensi, kecepatan, dan akses tanpa batas waktu. Revolusi digital ini mengubah fundamental model bisnis perbankan tradisional, dari yang semula bergantung pada infrastruktur fisik menjadi ekosistem digital yang terintegrasi. Teknologi seperti cloud computing, artificial intelligence, big data analytics, dan blockchain telah memungkinkan bank untuk memberikan layanan yang lebih personal, prediktif, dan responsif terhadap kebutuhan nasabah individual. Kondisi ini memperkenalkan pola transaksi baru yang menuntut kemampuan sistem perbankan untuk memberikan layanan yang mudah digunakan, aman, dan berkualitas. Nasabah kini mengharapkan pengalaman seamless yang menggabungkan kecepatan transaksi, antarmuka intuitif, dan keamanan tingkat tinggi dalam satu platform terpadu. Di berbagai negara, digital banking menjadi pilihan utama karena memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan berbagai aktivitas keuangan, mulai dari pembayaran hingga transfer dana. Negara-negara seperti Singapura, Korea Selatan, dan China telah menjadi pioneer dalam adopsi digital banking dengan tingkat penetrasi yang mencapai lebih dari 80% populasi dewasa, membuktikan bahwa transformasi digital bukan lagi pilihan tetapi keharusan strategis bagi industri perbankan modern.

Di Indonesia, perkembangan perbankan digital menunjukkan pertumbuhan yang sangat signifikan. Peningkatan penggunaan smartphone dan dorongan terhadap transaksi non tunai membuat nasabah semakin terbiasa memanfaatkan layanan digital. Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), penetrasi internet di Indonesia telah mencapai lebih dari 70% populasi, dengan mayoritas akses melalui perangkat mobile. Kondisi ini menciptakan ekosistem yang kondusif bagi pertumbuhan layanan perbankan digital. Dukungan regulasi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia melalui berbagai

kebijakan seperti Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) dan standarisasi sistem pembayaran digital juga mempercepat transformasi ini. Selain itu, penggabungan bank syariah nasional telah melahirkan kebutuhan untuk menyediakan layanan keuangan digital yang tidak hanya modern tetapi juga memenuhi prinsip kepatuhan syariah. Merger Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) pada tahun 2021 menciptakan entitas perbankan syariah terbesar di Indonesia dengan aset mencapai lebih dari 200 triliun rupiah, yang menandai era baru perbankan syariah digital di tanah air. Hal ini terlihat dari meningkatnya penggunaan aplikasi perbankan digital syariah, termasuk aplikasi yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia. Layanan tersebut berupaya memberikan kemudahan sekaligus memenuhi kebutuhan nasabah yang mengutamakan aspek kehalalan dan keandalan sistem dalam bertransaksi. Aplikasi seperti BYOND by BSI tidak hanya berfungsi sebagai platform transaksi keuangan, tetapi juga sebagai ekosistem digital yang mengintegrasikan layanan lifestyle, e-commerce, dan edukasi keuangan syariah dalam satu super app yang komprehensif.

Meskipun pertumbuhan layanan digital banking terus menguat, tantangan yang dihadapi penyedia layanan adalah memastikan kualitas layanan yang dapat memenuhi ekspektasi pengguna. Dalam lingkungan digital yang sangat kompetitif, dimana nasabah memiliki banyak pilihan dan switching cost yang relatif rendah, kualitas layanan menjadi diferensiator utama yang menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu platform perbankan digital. Kualitas layanan tidak hanya mencakup aspek fungsional seperti kecepatan transaksi dan ketersediaan layanan, tetapi juga dimensi emosional seperti kepuasan pengguna, kemudahan interaksi, dan estetika desain antarmuka. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Penelitian terkait pengguna mobile banking menyatakan bahwa kualitas layanan digital berkaitan erat dengan persepsi pengguna mengenai kehandalan, kecepatan respons, dan kemudahan penggunaan layanan tersebut (Marhaendra dan Permatasari 2023). Dimensi kehandalan mencakup konsistensi kinerja sistem, akurasi transaksi, dan minimnya error atau downtime. Kecepatan respons merujuk pada waktu yang dibutuhkan sistem untuk memproses permintaan pengguna, mulai

dari loading time hingga konfirmasi transaksi. Sementara kemudahan penggunaan berkaitan dengan intuitifnya navigasi, clarity informasi, dan sedikitnya langkah yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu transaksi. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa kualitas layanan merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan nasabah. Lebih jauh, kualitas layanan yang superior dapat menciptakan positive word-of-mouth, meningkatkan retensi nasabah, dan pada akhirnya berkontribusi pada profitabilitas jangka panjang institusi perbankan.

Selain kualitas layanan, tingkat kepercayaan pengguna juga menjadi komponen penting dalam menentukan keberhasilan layanan mobile banking. Kepercayaan menyangkut persepsi terhadap keamanan, privasi, dan stabilitas sistem digital yang digunakan. Dalam konteks perbankan digital, dimana transaksi melibatkan uang dan data pribadi sensitif tanpa interaksi tatap muka, kepercayaan menjadi fondasi yang menentukan apakah seseorang akan mengadopsi dan terus menggunakan suatu layanan. Kepercayaan dibangun melalui multiple touchpoints: mulai dari reputasi brand, sertifikasi keamanan, transparansi kebijakan privasi, hingga pengalaman positif dalam penanganan komplain atau masalah teknis. Penelitian yang dilakukan pada pengguna mobile banking menunjukkan bahwa kepercayaan pengguna memiliki peran yang kuat dalam membentuk kepuasan maupun loyalitas pengguna (Melinda, Usman, dan Aditya 2023). Kepercayaan tidak hanya mempengaruhi keputusan awal untuk mengadopsi layanan, tetapi juga intensitas penggunaan dan kesediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain. Dalam era dimana cyber security threats dan data breaches semakin sering terjadi, institusi perbankan harus proaktif dalam mengkomunikasikan upaya keamanan mereka melalui edukasi pengguna, implementasi multi-factor authentication, enkripsi end-to-end, dan compliance terhadap standar keamanan internasional. Dengan demikian, layanan perbankan digital harus mampu meyakinkan pengguna bahwa sistem yang disediakan aman, terpercaya, dan mampu menjaga kerahasiaan data pribadi. Bank juga perlu membangun trust melalui konsistensi dalam memberikan layanan, responsiveness dalam menangani keluhan, dan transparansi dalam operasional mereka, termasuk dalam hal penerapan prinsip-prinsip syariah bagi bank syariah.

Pengguna dari kelompok generasi muda, terutama mahasiswa, memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan pengguna dewasa. Mahasiswa merupakan kelompok yang cukup adaptif terhadap teknologi, tetapi pada saat yang sama juga memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas dan kenyamanan layanan digital. Sebagai digital natives yang tumbuh dengan smartphone di tangan mereka, mahasiswa memiliki threshold yang rendah terhadap friction dalam user experience. Mereka mengharapkan aplikasi yang fast, intuitive, dan aesthetically pleasing, dengan kemampuan untuk menyelesaikan transaksi dalam hitungan detik. Mahasiswa juga cenderung multi-platform users yang menggunakan berbagai aplikasi finansial secara bersamaan, dari e-wallet hingga peer-to-peer payment, sehingga mereka memiliki basis komparasi yang luas dalam menilai kualitas suatu layanan perbankan digital. Penelitian mengenai pengguna Gen Z layanan mobile banking syariah menampilkan bahwasanya kualitas layanan dan kepercayaan berdampak langsung ataupun tidak langsung pada kepuasan pengguna (Nurmaida dan Aisyah 2024). Pengaruh langsung terlihat dari bagaimana kualitas layanan secara immediate mempengaruhi pengalaman transaksi dan kepercayaan mempengaruhi rasa aman dalam bertransaksi. Pengaruh tidak langsung dapat terjadi melalui mediasi variabel lain seperti perceived value atau behavioral intention. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun generasi muda terbiasa dengan teknologi, mereka tetap menuntut layanan yang stabil, mudah digunakan, dan memberikan rasa aman. Keunikan lainnya adalah bahwa mahasiswa, meskipun tech-savvy, seringkali memiliki keterbatasan literasi keuangan yang komprehensif, sehingga aplikasi perbankan digital yang baik harus mampu memberikan edukasi finansial sambil menyediakan layanan transaksional.

Konteks tersebut relevan untuk ditinjau di lingkungan perguruan tinggi, seperti di Universitas Kutai Kartanegara. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis merupakan kelompok yang aktif menggunakan transaksi digital untuk berbagai kegiatan akademik maupun sosial. Mereka menggunakan layanan digital banking untuk membayar uang kuliah, biaya seminar, pembelian buku dan alat tulis, transfer ke teman untuk keperluan kelompok, hingga transaksi e-commerce untuk kebutuhan sehari-hari. Sebagai mahasiswa di program studi ekonomi dan bisnis,

mereka juga memiliki pemahaman teoritis tentang sistem keuangan yang membuat mereka menjadi pengguna yang lebih critical dan reflective dalam mengevaluasi layanan perbankan yang mereka gunakan. Ditambah dengan perkembangan perbankan digital syariah di Indonesia, mahasiswa menjadi segmen pengguna potensial yang penting untuk diperhatikan. Di wilayah Kalimantan Timur, dimana Universitas Kutai Kartanegara berlokasi, penetrasi perbankan syariah masih dalam tahap pertumbuhan dibandingkan dengan wilayah Jawa, namun potensinya sangat besar mengingat mayoritas penduduk beragama Islam. Mahasiswa sebagai early adopters dapat menjadi change agents yang mempengaruhi penerimaan perbankan syariah digital di komunitas mereka. Namun, belum banyak penelitian yang secara khusus meneliti kepuasan pengguna aplikasi perbankan digital syariah di kalangan mahasiswa, khususnya di kampus yang berlokasi di luar pusat kota besar. Karakteristik daerah seperti infrastruktur internet, budaya lokal, dan tingkat penetrasi digital dapat sangat berbeda antara kota-kota besar seperti Jakarta dengan kota-kota di luar Jawa, sehingga penelitian yang kontekstual menjadi sangat penting untuk menghasilkan *insights* yang *applicable*.

Sejumlah penelitian yang dilakukan pada pengguna layanan digital banking syariah di Indonesia menampilkan bahwasanya kualitas layanan elektronik berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Misalnya, penelitian pada pengguna BSI Mobile menunjukkan bahwa kualitas layanan digital dapat meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap aplikasi perbankan syariah (Weningtyas, Marsudi, dan Juliati 2024). Penelitian ini mengungkapkan bahwa dimensi seperti efisiensi sistem, reliability transaksi, dan responsiveness customer service berkontribusi signifikan terhadap overall satisfaction. Persepsi positif ini kemudian dapat mempengaruhi behavioral outcomes seperti frequency of use, willingness to recommend, dan brand loyalty. Penelitian lain yang meninjau dimensi kemudahan, kecepatan, dan keamanan layanan digital juga menegaskan bahwa variabel tersebut berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna (Nurmaidita dan Aisyah 2024). Kemudahan merujuk pada user-friendliness interface dan intuitiveness navigasi, kecepatan berkaitan dengan processing time dan response time, sedangkan keamanan mencakup data protection dan transaction security. Ketiga dimensi ini membentuk

trifecta yang menentukan kualitas pengalaman pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi perbankan digital. Walaupun demikian, sebagian besar penelitian dilakukan pada populasi umum, bukan mahasiswa. Populasi umum cenderung lebih heterogen dalam hal usia, tingkat literasi digital, dan kebutuhan finansial, sehingga temuan dari penelitian tersebut mungkin tidak sepenuhnya applicable untuk segmen mahasiswa yang memiliki karakteristik homogen dan spesifik.

Kesenjangan penelitian atau research gap muncul karena minimnya penelitian yang berfokus pada mahasiswa sebagai pengguna aplikasi perbankan digital syariah. Mahasiswa sebagai segmen memiliki keunikan: mereka adalah heavy users of technology, memiliki pendapatan terbatas, berada dalam fase pembentukan perilaku keuangan, dan sangat influenced by peer opinions. Karakteristik ini membuat mereka berbeda secara signifikan dari nasabah dewasa yang sudah mapan secara finansial. Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu lebih menekankan hubungan antara kualitas layanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pengguna, bukan pada kepuasan pengguna secara spesifik dalam konteks mahasiswa. Loyalitas sebagai konstruk behavioral outcome memang penting, namun kepuasan sebagai konstruk attitudinal lebih proximal dan dapat memberikan insights yang lebih actionable untuk perbaikan layanan. Memahami apa yang membuat mahasiswa puas atau tidak puas dengan layanan perbankan digital dapat membantu provider untuk melakukan improvement yang targeted dan efektif. Kurangnya penelitian yang menggabungkan variabel kualitas layanan, persepsi pengguna, dan kepercayaan secara simultan dalam satu model analisis juga memberikan ruang bagi penelitian ini untuk memberikan kontribusi baru. Model integratif yang menggabungkan service quality theory, technology acceptance model, dan trust theory dapat memberikan comprehensive understanding tentang antecedents of user satisfaction yang lebih holistik dibandingkan penelitian yang hanya fokus pada satu atau dua variabel saja.

Fenomena khusus pada pengguna mahasiswa FEBIS Unikarta juga perlu diperhatikan. Banyak mahasiswa yang menggunakan layanan digital banking untuk memenuhi kebutuhan akademik seperti pembayaran administrasi, seminar, atau transaksi lainnya. Observasi awal menunjukkan bahwa meskipun banyak

mahasiswa yang telah mengadopsi layanan digital banking, masih terdapat variasi yang signifikan dalam hal tingkat kepuasan dan intensitas penggunaan. Beberapa mahasiswa melaporkan pengalaman positif dengan kemudahan dan kecepatan transaksi, sementara yang lain mengalami kendala teknis seperti error saat transaksi, lambatnya customer service response, atau kesulitan dalam navigasi aplikasi. Fenomena ini mengindikasikan adanya gap antara service delivery dan customer expectations yang perlu dieksplorasi lebih dalam. Namun demikian, belum ada data empiris yang menilai tingkat kepuasan mereka dalam menggunakan aplikasi perbankan digital syariah yang mereka pilih. Tanpa data empiris yang rigorous, sulit bagi provider untuk memahami pain points yang dialami pengguna dan merancang intervensi yang tepat. Hal ini menjadikan penelitian ini memiliki urgensi untuk dilakukan demi memberikan gambaran mengenai sejauh mana aplikasi tersebut memenuhi kebutuhan mahasiswa. Penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi dimensi-dimensi spesifik dari kualitas layanan, persepsi, dan kepercayaan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan, sehingga dapat memberikan prioritas dalam program perbaikan dan pengembangan layanan.

Penelitian ini menjadi penting karena dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini memperkuat literatur mengenai kepuasan pengguna aplikasi perbankan digital dalam konteks pengguna muda dan bank syariah di daerah. Penelitian ini mengisi void dalam literatur dengan menyediakan empirical evidence tentang bagaimana service quality, perceived use, dan trust berinteraksi dalam membentuk satisfaction di konteks yang under-researched yaitu mahasiswa di luar metropolitan area. Kontribusi teoritis lainnya adalah validasi dan adaptasi model-model yang ada (TAM, SERVQUAL, trust theory) dalam konteks Islamic digital banking, yang dapat memperkaya body of knowledge dalam bidang Islamic finance dan financial technology. Secara praktis, perolehan penelitian dapat menjadi masukan bagi pengembang layanan perbankan digital syariah agar dapat meningkatkan kualitas layanan sesuai kebutuhan mahasiswa. Rekomendasi yang evidence-based dari penelitian ini dapat membantu BSI dan pengembang BYOND dalam melakukan product enhancement, service improvement, dan strategic marketing yang lebih targeted untuk segmen mahasiswa. Misalnya, jika penelitian

menemukan bahwa *perceived ease of use* adalah predictor terkuat untuk *satisfaction*, maka prioritas harus diberikan pada UX/UI improvement. Jika *trust* menjadi bottleneck utama, maka strategi komunikasi tentang *security measures* dan *compliance* dengan prinsip syariah perlu diperkuat. Hasil penelitian juga dapat digunakan oleh pihak universitas dalam memfasilitasi kerjasama dengan bank syariah untuk program-program yang mendukung literasi keuangan digital dan inklusi keuangan di kalangan mahasiswa.

Sebagaimana kenyataan tersebut di atas perlu dilaksanakan kajian lebih jauh untuk memperoleh informasi terkait Kualitas Layanan dan Keputusan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Byond by BSI* pada Mahasiswa Universitas kutai kartanegara. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengkaji secara empirik melalui suatu penelitian mengenai: **"Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi, dan Kepercayaan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Byond By BSI Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara"**

1.2 Rumusan Masalah

Kenyataannya, meskipun aplikasi perbankan digital telah banyak tersedia dan digunakan oleh berbagai bank Indonesia, tidak semua pengguna termasuk mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis memiliki pengalaman yang optimal. Idealnya, penggunaan aplikasi perbankan digital memberikan kemudahan, efisiensi, serta pengalaman layanan yang positif bagi penggunanya. Namun, dalam praktiknya, masih terdapat kendala yang dialami sehingga tingkat kepuasan pengguna belum sepenuhnya sesuai dengan harapan.

Aplikasi *Byond by BSI* hadir sebagai inovasi layanan perbankan digital berbasis syariah yang menawarkan berbagai kemudahan transaksi, keamanan, serta efisiensi waktu bagi para nasabah. Namun demikian, tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut tidak hanya ditentukan oleh keberadaan fitur yang lengkap, tetapi juga oleh kualitas layanan yang dirasakan dan keputusan pengguna dalam memilih serta menggunakan aplikasi tersebut secara berkelanjutan.

Maka sebagai penulis saya berkesimpulan pokok pertanyaan dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas layanan (X1) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna (Y) aplikasi *Byond By* BSI pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara?
2. Apakah persepsi (X2) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna (Y) aplikasi *Byond By* BSI pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara?
3. Apakah kepercayaan pengguna (X3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna (Y) aplikasi *Byond By* BSI pada mahasiswa Universitas Kutai Kartanegara?
4. Apakah kualitas layanan (X1), persepsi pengguna (X2), dan kepercayaan pengguna (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) aplikasi *Byond By* BSI pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis hal-hal sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y) aplikasi *Byond by* BSI pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh persepsi kepercayaan (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) aplikasi *Byond by* BSI pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y) aplikasi *Byond by* BSI pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas layanan (X1), persepsi kepercayaan (X2), dan kemudahan penggunaan (X3) secara simultan terhadap kepuasan pengguna (Y) aplikasi *Byond by* BSI pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Kutai Kartanegara.

5. Untuk mengetahui variabel mana di antara X1, X2, dan X3 yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna (Y).

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis, praktis, maupun institusional, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen pemasaran dan perilaku konsumen digital. Penelitian ini memperkaya kajian mengenai pengaruh kualitas layanan dan keputusan penggunaan terhadap kepuasan pengguna dalam konteks layanan perbankan digital berbasis syariah. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji topik serupa pada sektor perbankan digital atau mobile banking.

2. Manfaat Praktis

Bagi pihak Bank Syariah Indonesia (BSI), hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam:

- a. Mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan aplikasi *Beyond Mobile Banking*,
- b. Mengetahui persepsi serta tingkat kepuasan pengguna di kalangan mahasiswa,
- c. Merumuskan strategi pelayanan digital yang lebih efektif, aman, dan sesuai kebutuhan generasi muda.

Bagi mahasiswa atau pengguna aplikasi digital banking lainnya, hasil penelitian ini mampu menyajikan pemahaman tentang aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan dalam menggunakan layanan perbankan digital, sehingga dapat menjadi pertimbangan dalam memilih dan menggunakan aplikasi secara bijak.

3. Manfaat Institusional

Bagi Universitas Kutai Kartanegara, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis, hasil penelitian ini diharapkan dapat:

- a. Menjadi tambahan referensi penelitian di bidang manajemen pemasaran dan perbankan digital,
- b. Menjadi contoh atau bahan rujukan bagi mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian serupa di masa mendatang,
- c. Meningkatkan kontribusi akademik fakultas dalam mendukung literasi digital dan keuangan di lingkungan kampus.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam penyusunan skripsi ini, maka masing-masing bab telah disusun secara sistematis sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan tentang penelitian terdahulu, landasan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan jurnal atau buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literatur penelitian terdahulu yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, Teknik pengumpulan data, definisi dan pengukuran variabel

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum Objek penelitian, struktur organisasi, karakteristik responden dan hasil penelitian

BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis data, hubungan variabel, pembahasan, perbandingan penelitian dan keterbatasan penelitian

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN