

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era persaingan bisnis yang begitu kuat dan ketat seperti yang terjadi sekarang ini, menuntut semua perusahaan untuk lebih agresif dan berani dalam mengambil keputusan serta menerapkan strategi perusahaannya sehingga bisa menjadi lebih unggul dari para pesaing. Menjadi lebih unggul dari pesaing bagi perusahaan adalah suatu kondisi yang harus dicari caranya. Untuk mencapai keunggulan tersebut maka diperlukan suatu keunikan yang dapat membedakan perusahaan dari pesaing. Keunikan inilah yang nantinya dapat dirasakan kegunaannya oleh pelanggan serta membuat pelanggan menjadi setia.

Konsep keunggulan bersaing perusahaan yang banyak dikembangkan dari strategi generik yang dikemukakan oleh Michael E Porter, merupakan jantung dari kinerja perusahaan dalam pasar bersaing dan pada dasarnya tumbuh dari nilai atau manfaat yang dapat diciptakan perusahaan bagi para konsumennya. Bila perusahaan kemudian mampu menciptakan keunggulan bersaing dengan strateginya yang tepat, maka akan didapatkan suatu keunggulan yang benar-benar bisa diandalkan dalam persaingan.

Pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa, khususnya jasa perbankan, keunggulan bersaing sering diupayakan dalam bentuk pelayanan yang unggul. Menurut Tjiptono (2017, hlm.230) menyatakan bahwa strategi yang tepat dan akurat dalam kualitas layanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi

keunggulan bersaing bila direncanakan dan diimplementasikan dengan tepat. Dalam jasa bank, kualitas produk yang diukur adalah kualitas layanan. Parasuraman *et al* (1990) dalam Tjiptono (2017, hlm.212) mendefinisikan kualitas layanan sebagai layanan yang diterima konsumen telah sesuai dengan harapan konsumen akan kualitas.

Dalam hal ini, untuk mengetahui apakah kualitas layanan yang diterima konsumen telah sesuai dengan harapan konsumen, didapatkan melalui angket ataupun wawancara mengenai komplain konsumen. Hal pokok yang mendasari kualitas layanan adalah indikator-indikatornya yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan, tanpa memandang jenis layanan. Menurut penelitian Parasuraman *et.al* (1990) dalam Tjiptono (2017,hlm.212), dalam kualitas pelayanan terdapat beberapa dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting bagi keberhasilan bank sebagai perusahaan jasa saat ini. Karena dewasa ini masalah kepuasan dan loyalitas nasabah melalui pelayanan telah menjadi komitmen bagi perbankan dalam menjalankan roda bisnisnya. Jika pelayanan yang diberikan kepada nasabah adalah pelayanan yang terbaik dan mampu memberikan kepuasan yang optimal bagi nasabah, maka hal tersebut akan berpengaruh positif terhadap kinerja usahanya. Apabila kepuasan nasabah meningkat maka akan menambah kepercayaan nasabah untuk terus melakukan pengulangan transaksi di bank yang sama sehingga akan mewujudkan adanya loyalitas.

Dengan demikian, berarti kualitas pelayanan membuat perusahaan pada kinerja yang lebih baik. Tujuan dengan melakukan pelayanan yang berkualitas baik adalah memperoleh kepuasan nasabah. Kotler (2016, hlm.108) berpendapat bahwa kepuasan oleh perasaan kesenangan atau kekecewaan adalah dari hasil membandingkan performa produk yang diterima dalam hubungannya dengan perkiraannya.

Bank dalam operasinya sebagai lembaga kepercayaan lebih banyak menggunakan dana masyarakat dibandingkan dengan modal dari pemilik atau pemegang saham sehingga mengendepankan pelayanan sangat mutlak diperlukan. Bank merupakan industri yang dalam kegiatannya mengandalkan kepercayaan masyarakat sehingga tingkat kesehatan bank perlu dipelihara dengan tetap menjaga likuiditas, dan juga bank dapat memenuhi kewajibannya kepada semua pihak yang menarik atau mencairkan simpanan sewaktu-waktu. Bukan hanya faktor likuiditasnya saja yang diperhatikan, faktor keberhasilan usaha bank juga ditentukan oleh kesanggupan para pengelola dalam menjaga rahasia keuangan nasabah yang dipercayakan kepadanya serta keamanan atas uang atau aset lainnya yang dititipkan kepada bank.

Tindakan pemerintah melakukan deregulasi perbankan di bidang moneter menunjukkan hasil yang menggembirakan, dengan berkembangnya bank-bank juga jumlah kantor cabang maupun diversifikasi produknya. Sebagai akibat perkembangan bank tersebut, telah melahirkan tingkat persaingan yang ketat, maka bank konvensional dan bank syariah bekerja keras pada tingkat efisiensi

yang tinggi dan pihak manajemen harus selalu kreatif untuk menciptakan produk-produk atau jasa bank yang dibutuhkan masyarakat.

Oleh karena itu bank syariah harus mampu bersaing dalam menghimpun dana masyarakat dan menyalurkannya dalam bentuk pembiayaan kepada debitur agar menghasilkan kembali dalam bentuk margin, serta memberikan pelayanan atau jasa sebaik-baiknya kepada masyarakat. Aktivitas tersebut dapat dilakukan bank dengan menciptakan jaringan kantor cabang pada setiap populasi pemakai jasa perbankan.

Salah satu bank syariah yang beroperasi di Indonesia adalah PT. Bank BRISyariah Cabang Banjarmasin yang menyelenggarakan jasa perbankan seperti bank-bank yang lain yaitu menghimpun dana kemudian menyalurkannya dengan pembiayaan. Pada penyaluran dana kepada masyarakat, sebagian besar pembiayaan bank Islam disalurkan dalam bentuk barang atau jasa yang dibelikan bank Islam untuk nasabahnya. Dalam hal meningkatkan jumlah penabung perlu ada strategi yang harus diterapkan oleh setiap bank agar para nasabahnya tetap nyaman dan betah menabung dan tidak berpindah bank.

Bila dilihat penghimpunan dana pihak ketiga dari masyarakat melalui produk tabungan iB BRISyariah kantor Cabang BRISyariah Banjarmasin setiap bulannya di tahun 2018 berfluktuasi seperti pada tabel di bawah ini.

Tabel 1.1
Posisi Penghimpunan Dana Masyarakat Melalui Tabungan iB BRISyariah
Cabang Banjarmasin Tahun 2018 (Dalam Ribuan)

No	Bulan	Jumlah	Naik / Turun
1	Januari	Rp. 973.600.100,-	-
2	Pebruari	Rp 1.300.101.400,-	Naik
3	Maret	Rp.1.765.200.190,-	Naik
4	April	Rp.1.755.320.116,-	Turun
5	Mei	Rp.1.950.600.050,-	Naik
6	Juni	Rp.2.400.760.000,-	Naik
7	Juli	Rp.2.045.900,200,-	Turun
8	Agustus	Rp.2.080.100.090,-	Naik
9	September	Rp.2.498.200,605,-	Naik
10	Oktober	Rp.2.100.900.100,-	Turun
11	Nopember	Rp.2.000.690.900,-	Turun
12	Desember	Rp.2.250,750.000,-	Naik

Sumber: Bank BRISyariah Cabang Banjarmasin

Dari Tabel di atas nampak kenaikan jumlah penghimpunan dana pihak ketiga dari masyarakat melalui simpanan tabungan iB BRISyariah dibulan Februari, Maret dan di bulan April turun, Mei, Juni naik kembali, Juli terjadi penurunan lagi, Agustus, September naik lagi selanjutnya di bulan Oktober, Nopember turun dan di bulan Desember naik kembali.

Nasabah merupakan satu satunya orang yang dapat memberikan penilaian baik tidaknya kualitas pelayanan dari perusahaan/penyedia jasa. Penilaian kualitas pelayanan dari nasabah dilakukan dengan cara membandingkan pelayanan yang mereka terima dengan pelayanan yang mereka harapkan. Baik tidaknya kualitas suatu pelayanan akan tergantung pada kemampuan penyedia/perusahaan jasa dalam memenuhi harapan para nasabahnya secara konsisten. Bank BRISyariah, sebagai perusahaan penyedia jasa perbankan secara Islami, yang menyediakan jasa perbankan berupa tabungan Syariah dan produk-produk perbankan lainnya,

telah bergeser fungsi utamanya, yaitu tidak hanya sekedar menyediakan jasa perbankan semata tetapi harus pula memuaskan nasabahnya agar merasa nyaman saat melakukan transaksi perbankan. Untuk meningkatkan jumlah nasabah dan mempertahankan nasabah yang loyal, maka Bank BRISyariah perlu menitikberatkan pada kualitas pelayanannya.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka penulis sangat tertarik untuk meneliti lebih lanjut bagaimana bank BRISyariah Cabang Banjarmasin memberikan pelayanan atau *service* yang memuaskan kepada nasabahnya, sehingga penulis mengangkat judul: **“Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Sultan Adam Banjarmasin.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka perlu dilakukan suatu evaluasi terhadap kinerja pemasaran dengan salah satu caranya yaitu dengan melakukan analisis tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin. Dengan demikian, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin?

3. Apakah tingkat kepuasan nasabah berhubungan terhadap kualitas pelayanan PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin
3. Untuk membuktikan secara empiris hubungan tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini adalah:

1. Manfaat Akademis

Menjadi tambahan referensi ilmiah bagi penelitian selanjutnya pada tempat dan ruang lingkup berbeda dan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan antara teori-teori yang telah diperoleh dibangku kuliah dengan kenyataan yang sebenarnya pada kepuasan nasabah PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin.

2. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kinerja pemasaran perusahaan dalam rangka meningkatkan

kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada PT Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari adanya kesalahan penafsiran mengenai pengertian variabel yang digunakan dalam penelitian ini, sekaligus untuk membatasi penulis dalam identifikasi variabel penelitian, maka untuk masing-masing variabel diberikan definisi operasional sebagai berikut:

a. Kepuasan nasabah adalah suasana batin yang dirasakan oleh setelah berinteraksi dengan petugas (karyawan kantor) dan memperoleh pelayanan.

Indikator kepuasan nasabah meliputi:

- 1) Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara kenyataan produk jasa perbankan yang diharapkan nasabah dengan yang dirasakan nasabah.
- 2) Minat berkunjung kembali merupakan kesediaan nasabah untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk jasa perbankan.
- 3) Kesediaan merekomendasikan merupakan kesediaan nasabah untuk merekomendasikan produk jasa perbankan yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

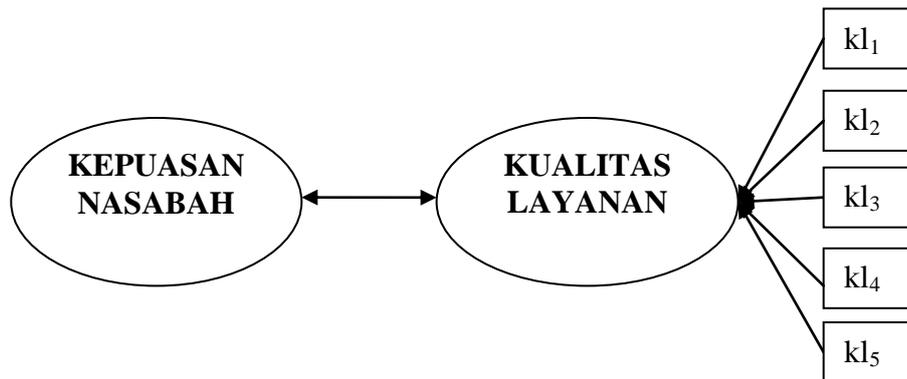
b. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Indikator kualitas pelayanan meliputi:

- 1) *Reliability* (kehandalan), yaitu kemampuan memberikan pelayanan kepada penumpang yaitu ketepatan pelayanan dan kesesuaian pelayanan dengan janji yang ditawarkan. Instrumen yang digunakan dalam mengukur variabel *reliability* menggunakan 2 pertanyaan dengan skala likert 5 point yaitu skala kinerja (1) menyatakan sangat tidak baik, (2) tidak baik, (3) cukup baik, (4) baik, dan (5) sangat baik. Skala harapan (1) menyatakan sangat tidak penting, (2) tidak penting, (3) cukup penting, (4) penting, dan (5) sangat penting.
- 2) *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kesigapan petugas dalam memberi pelayanan kepada penumpang dan penanganan keluhan penumpang. Instrumen yang digunakan dalam mengukur variabel *responsiveness* menggunakan 2 pertanyaan dengan skala likert 5 point yaitu skala kinerja (1) menyatakan sangat tidak baik, (2) tidak baik, (3) cukup baik, (4) baik, dan (5) sangat baik. Skala harapan (1) menyatakan sangat tidak penting, (2) tidak penting, (3) cukup penting, (4) penting, dan (5) sangat penting.
- 3) *Assurance* (jaminan), adalah keramahan, perhatian, kesopanan petugas, dan memberikan *image* yang baik terhadap prestasi dan reputasi perusahaan. Instrumen yang digunakan dalam mengukur variabel *assurance* menggunakan 2 pertanyaan dengan skala likert 5 point yaitu skala kinerja (1) menyatakan sangat tidak baik, (2) tidak baik, (3) cukup baik, (4) baik, dan (5) sangat baik. Skala harapan (1) menyatakan sangat tidak penting, (2) tidak penting, (3) cukup penting, (4) penting, dan (5) sangat penting.

- 4) *Empaty* (empati); adalah kemampuan petugas berkomunikasi dengan penumpang dan kemudahan menghubungi petugas/ perusahaan. Instrumen yang digunakan dalam mengukur variabel *empaty* menggunakan 2 pertanyaan dengan skala likert 5 point yaitu skala kinerja (1) menyatakan sangat tidak baik, (2) tidak baik, (3) cukup baik, (4) baik, dan (5) sangat baik. Skala harapan (1) menyatakan sangat tidak penting, (2) tidak penting, (3) cukup penting, (4) penting, dan (5) sangat penting.
- 5) *Tangibles* (bukti langsung dan nyata); adalah penilaian penumpang berdasarkan tanggapan indrawi tentang penampilan fisik, tempat duduk, kebersihan, kerapihan, kenyamanan ruangan, dan penampilan petugas. Instrumen yang digunakan dalam mengukur variabel *tangibles* dengan menggunakan 4 (empat) pertanyaan dengan skala likert 5 point yaitu skala kinerja (1) menyatakan sangat tidak baik, (2) tidak baik, (3) cukup baik, (4) baik, dan (5) sangat baik. Skala harapan (1) menyatakan sangat tidak penting, (2) tidak penting, (3) cukup penting, (4) penting, dan (5) sangat penting.

F. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu yang telah dikemukakan di atas dapatlah disusun kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1.1: Kerangka Pemikiran Penelitian

Keterangan:

kl₁ = *Reliability*

kl₂ = *Responsiveness*

kl₃ = *Assurance*

kl₄ = *Empaty*

kl₅ = *Tangibles*

Berdasarkan model penelitian di atas, dapat dijelaskan bahwa kepuasan nasabah PT Bank BRISyariah Cabang Banjarmasin berhubungan dengan kualitas layanan jasa dengan indikator *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empaty* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung dan nyata) yang menjadi dasar dalam penelitian ini.

G. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka hipotesis dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

Ho : Diduga tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan nasabah dengan kualitas layanan pada PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin.

Ha: Diduga terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan nasabah dengan kualitas layanan pada PT Bank BRISyariah KCP Sultan Adam Banjarmasin.

H. Kajian Pustaka

Berdasarkan hasil penelusuran yang dilakukan peneliti, sejauh ini skripsi yang mengangkat permasalahan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan belum ada. Walaupun ada tetapi dari segi judul, metode dan isinya memang berbeda. Adapun literatur yang berhubungan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti / Tahun/ Judul	Variabel Penelitian	Alat Analisa	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Handayani (2015), Kepuasan Nasabah Terhadap Porduk Penghimpunan Dana pada Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin	- Sikap -Pengetahuan -Pelayanan -Kepuasan Nasabah	Deskriptif Kualitatif	Nasabah puas terhadap produk penghimpunan dana dan pelayanan yang diberikan serta fasilitas yang diberikan pihak bank seperti sikap, pengetahuan dan pelayanan karyawan.	Melakukan analisis pelayanan dan kepuasan nasabah	- Varibel yang digunakan - Alat analisis yang digunakan - Objek dan Subjek penelitian
2.	Suadah (2015), Studi Perbandingan Kepuasan Nasabah antara Setoran Manual dan Menggunakan Mesin Setoran Tunai pada Bank BCA Cabang Banjarmasin	- <i>Reliability</i> - <i>Responsiveness</i> - <i>Assurance</i> - <i>Empathy</i> - <i>Tangibles</i> - <i>Kepuasan Nasabah</i>	Deskriptif Kualitatif	Kepuasan nasabah dalam melakukan setoran secara manual dan setoran melalui CDM dapat dilihat dari sisi tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. Dari segi Tangible nasabah lebih puas menggunakan CDM, dari segi reliability	Melakukan analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah	- Alat analisis yang digunakan - Objek dan Subjek penelitian

				nasabah lebih puas menggunakan setoran manual, dari segi responsiveness nasabah lebih puas menggunakan setoran manual, dari segi assurance nasabah lebih puas menggunakan CDM, dari segi empathy nasabah lebih puas menggunakan CDM.		
3.	Sudirman (2011), Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Britama Pada PT. BRI (Persero) Tbk Cabang A. Yani Makassar	- <i>Reliability</i> - <i>Responsiveness</i> - <i>Assurance</i> - <i>Empathy</i> - <i>Tangibles</i> - <i>Kepuasan Nasabah</i>	Regresi Linier Berganda	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri atas <i>Reliability</i> , <i>Assurance</i> , <i>Empathy</i> , <i>Tangible</i> , dan <i>Responsiveness</i> secara simultan memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara parsial (uji t), semua variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah.	Melakukan analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah	- Alat analisis yang digunakan - Objek dan Subjek penelitian
4.	Febriana (2016), Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung	- <i>Compliance</i> - <i>Assurance</i> - <i>Reliability</i> - <i>Tangibles</i> - <i>Empathy</i> - <i>Responsiveness</i> - <i>Kepuasan Nasabah</i>	Regresi Linier Berganda	Berdasarkan hasil analisis membuktikan bahwa secara simultan variabel <i>compliance</i> , <i>assurance</i> , <i>reliability</i> , <i>tangibles</i> , <i>empathy</i> , dan <i>responsiveness</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Analisis servqual menunjukkan bahwa dari keseluruhan instrumen dimensi CARTER terdapat	Melakukan analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah	- Variabel yang digunakan - Alat analisis yang digunakan - Objek dan Subjek penelitian

				kesenjangan atau gap antara harapan nasabah dengan kualitas pelayanan.		
5.	Rosidi (2015), Kualitas Jasa Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Kalsel Cabang Pelaihari	- <i>Reliability</i> - <i>Assurance</i> - <i>Tangibles</i> - <i>Empathy</i> - <i>Responsiveness</i> - <i>Kepuasan Nasabah</i>	Regresi Linier Berganda	Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa <i>Reliability</i> , <i>Assurance</i> , <i>Tangibles</i> , <i>Empathy</i> , <i>Responsiveness</i> secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Kalsel Cabang Pelaihari. Secara parsial variabel <i>Reliability</i> , <i>Assurance</i> , <i>Tangibles</i> , <i>Empathy</i> , <i>Responsiveness</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Kalsel Cabang Pelaihari. <i>Tangibles</i> merupakan variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan nasabah Bank Kalsel Cabang Pelaihari	Melakukan analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah	- Alat analisis yang digunakan - Objek dan Subjek penelitian

Sumber : Data diolah penulis (2021)

I. Sistematika Pembahasan

Untuk lebih terarahnya pembahasan dalam penulisan skripsi ini, maka disini perlu digunakan sistematika yang dibagi menjadi lima bab, masing-masing bab terdiri dalam beberapa sub bab, yang sistematika tersebut sebagai berikut:

Bab I, merupakan pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah mengapa memilih judul penelitian ini dan gambaran dari permasalahan yang diteliti. Maka permasalahan itu tergambar secara jelas dari rumusan masalah,

setelah itu dari rumusan masalah ditetapkan tujuan penelitian dan signifikansi dari penelitian itu sendiri yang merupakan kegunaan dari hasil penelitian. Definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah yang bermakna umum dan luas, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian sebagai jawaban sementara penelitian ini serta penelitian terdahulu yang ditampilkan sebagai bukti atau fakta-fakta hasil tulisan yang relevan dengan judul yang ada. Adapun sistematika pembahasan merupakan susunan skripsi secara keseluruhan.

Bab II, berisi landasan teori yang menerangkan, menguraikan dan menjabarkan masalah-masalah yang berhubungan dengan efektivitas sistem informasi pada kinerja karyawan Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Sultan Adam Banjarmasin melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau *literature* yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan juga sumber informasi dari referensi media lainnya.

Bab III, berisi metode penelitian, yang berisi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data (Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian, Analisis Kenyataan dan Harapan, Analisis Korelasi Rank Spearman).

Bab IV, berisi analisis data dan laporan penelitian tentang permasalahan yang diteliti.

Bab V, berisi kesimpulan yang dibuat oleh penulis terhadap permasalahan yang telah dibahas sebelumnya, serta saran-saran sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya.