

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi seperti saat ini terjadi perubahan pola hidup masyarakat menengah yang ditandai berubahnya gaya hidup masyarakat menjadi lebih konsumtif. Kebutuhan dan keinginan konsumen merupakan dasar bagi dunia industri dalam mencapai keberhasilan pemasaran produk/jasa mereka, karena pemasaran merupakan kegiatan yang diarahkan untuk memuaskan kebutuhan dengan tujuan untuk tercapainya kepuasan pelanggan yang secara tidak langsung bisa menguatkan loyalitas pelanggan.

Sektor jasa saat ini sedang berkembang dan kontribusinya terhadap peningkatan ekonomi bisa bersaing dengan sektor lain. Oleh sebab itu, peningkatan mutu sistem layanan di jasa industri terus ditingkatkan. Menemukan dan mencoba memahami harapan dan persepsi pelanggan terhadap sistem layanan yang diberikan adalah salah satu cara yang mungkin diambil. Oleh karena itu, penyedia layanan di bidang jasa dapat meningkatkan sistem layanan mereka dan merancang serta mengembangkan sistem layanan yang lebih baik berdasarkan pengetahuan mereka tentang karakteristik pelanggan.

Salah satu industri jasa yang berkembang sangat pesat adalah perdagangan di bidang rumah makan. Kontribusi rumah makan untuk ekonomi di Indonesia dilihat di Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Peran PDB menurut jenis kegiatan bisnis Tahun 2016-2020 (%)

No.	Kegiatan Bisnis	2016	2017	2018	2019	2020
1	Industri Pengolahan,	28,3	28,1	27,7	28,0	27,4
2	Perdagangan, hotel, dan restoran,	17,6	17,2	16,4	13,8	15,2
3	Pertanian, peternakan, kehutanan	16,3	15,5	13,2	13,9	14,6
4	Penggalian	9,2	9,9	12,1	11,6	12,3
5	Jasa – jasa	9,9	10,3	9,9	10,1	10,1
6	Ekonomi, dan jasa	8,6	8,5	8,3	8,2	7,7
7	Konstruksi	6,2	6,6	7,0	7,5	7,9
8	Pengantaran dan telekomunikasi	4,9	5,2	5,5	5,9	5,7

9	Kelistrikan, gas bumi, dan air bersih	1,0	1,0	1,0	0,9	1,0
	Produk Domestik Bruto	100	100	100	100	100
	PDB bukan migas	89,8	89,1	86,9	87,5	86,7

Sumber : Web BPS (2019)

Menurut Tabel 1, pilihan industri restoran merupakan pilihan terbaik dari segi ekonomi, selain industri pengolahan, hal ini disebabkan yang pertama, dengan adanya *cash flow* atau perputaran atau pergerakan uang membuat prospek usaha terlihat menjanjikan. Kedua salah satu bisnis yang memiliki banyak keuntungan bagi investor, masyarakat umum, dan perekonomian Indonesia adalah bisnis restoran, selain itu usaha restoran dibutuhkan oleh masyarakat karena makanan secara umum merupakan kebutuhan pokok manusia. Manfaat bisnis rumah makan antara lain menciptakan lapangan kerja baru untuk mengurangi pengangguran, mempercepat pencapaian tujuan pembangunan pariwisata serta berkontribusi atas produk domestik bruto (PDB). Peranan bisnis restoran makanan serta minuman saat tahun 2018 bisa mencapai Rp.20,5 Miliar atau sekitar 2.85% dari PDB seluruhnya, sementara itu kontribusi bisnis rumah makan menurun 2.65% pada tahun 2019. Ini disebabkan oleh perkembangan ekonomi yang relatif melambat serta terjadi krisis keuangan serta mulai munculnya Virus Covid-19 pada akhir tahun 2019, dengan pertumbuhan ritel, hotel, dan rumah makan diperkirakan akan melambat saat tahun 2020 (Kementrian bidang perekonomian Indonesia, 2020)

Masa globalisasi ditandai dengan majunya laju pengolahan makanan, perdagangan, pelayanan serta bidang informasi akan merubah cara hidup serta sifat konsumtif masyarakat, pernyataan ini sesuai dengan Baliwati *et al.* (2004). Oleh karena itu, prospek usaha Restoran sangat baik di masa depan, gagasan ini juga menunjukkan bahwa konsumsi makanan yang tinggi saat ini juga terkait dengan gaya hidup dan perubahan asupan makanan. Orang-orang yang senang tinggal di rumah kini lebih banyak menghabiskan waktu di luar rumah, terutama untuk masyarakat perkotaan. Biasanya mereka melakukan aktivitas di kota-kota besar pagi hingga sore hari untuk usaha dan kegiatan lain. Karena terbatasnya waktu mereka, orang-orang ini tidak punya waktu untuk memenuhi kebutuhan

dasar termasuk memenuhi kebutuhan makan. Untuk mengatasi kondisi yang dihadapi orang-orang ini, mereka mencari cara makan yang lebih praktis, lebih cepat, serta lebih sehat. Situasi Pandemi Covid-19 juga membuat makanan menjadi sesuatu yang penting sekarang karena dengan makanan yang sehat dan bergizi secara langsung akan meningkatkan imunitas masyarakat. Rumah makan bisa menjadi tempat yang nyaman bagi kita yang tidak punya waktu untuk menyiapkan makanan untuk diri sendiri. Rumah makan sendiri terdiri dari berbagai jenis mulai restoran Sunda, restoran Padang, restoran seafood, restoran sate, maupun restoran bakso. Restoran menawarkan berbagai layanan yang memuaskan pelanggannya termasuk soal kenyamanan. Untuk sekarang, rumah makan tidak hanya digunakan sebagai lokasi makan dan minum, tapi juga sebagai lokasi rekreasi keluarga, bertemu teman, dan bertemu teman bisnis.

Berdasarkan data BPS tahun 2019 diketahui setiap tahun terjadi peningkatan jumlah rumah makan di Indonesia. Peningkatan rumah makan yang besar terjadi tahun 2018 serta 2019. Saat tahun 2018 presentase peningkatan jumlah rumah makan sejumlah 1,29%. Jumlah cukup meningkat jadi 1,67% saat tahun 2019, dan terjadi perlambatan pertumbuhan pada tahun 2020 ini dikarenakan kenaikan harga bahan pokok dan terjadinya pandemi Virus Covid-19 yang menyebabkan hampir seluruh negara di dunia mengalami kesulitan ekonomi karena efek dibatasinya pergerakan manusia. Berikut ini data tentang peningkatan rumah makan di Indonesia tahun 2017-2020 dilihat dalam tabel.1.2.

Tabel 1.2. Peningkatan Rumah makan Di Indonesia Tahun 2017 – 2020

Tahun	Jumlah Rumah makan	Peningkatan (%)
2017	34.953	-
2018	35.404	1,29
2019	36.005	1,67
2020	36.369	1,01

Sumber : Badan Pusat Statitik (2020)

Makanan merupakan salah satu kebutuhan primer manusia yang paling penting yang tidak bisa ditunda. Kesadaran gizi, pelayanan yang unggul, tingkat

pendidikan, dan pengetahuan tentang makanan dan gaya hidup mendorong pelanggan untuk menghendaki lebih banyak dari industri minuman dan makanan, terutama rumah makan dan cafe. Peningkatan jumlah rumah makan, seperti munculnya banyak restoran, telah menciptakan daya saing yang bersaing di mata pelanggan. Begitu pula dengan bisnis rumah makan bakso yang dinilai sangat praktis, cepat, banyak diminati dan disukai oleh masyarakat umum selain tentunya restoran cepat saji (*fast food*), dengan ukuran dan pasar yang hampir sama di Jakarta Timur yang mengalami penambahan. Berikut ini daftar restoran bakso di PuloGebang Jakarta timur dapat dilihat pada Tabel 1.3.

Tabel 1.3. Daftar Rumah Makan atau Kedai Bakso di PuloGebang Jakarta Timur

No	Nama Restoran/Kedai Bakso	Alamat
1.	Resto Bakso Mukidi PuloGebang	Jl. Raya Pulo Gebang No 56
2.	Rumah Makan Bakso Beringin Baru	Jl. Warung Nangka Pulo Gebang
3.	Restoran Bakso Hoki	Jl. RW. Kuning No 7
4.	Rumah Makan Bakso Pepeng	Jl. Raya Pulo Gebang No. 70
5.	Restoran Bakso Pak Gendut	Jl. Raya Pulo Gebang No. 4
6.	Rumah Makan Mie Ayam Bakso MIN	Jl. Raya Pulo Gebang Cakung
7.	Restoran Bakso Jorjoran PuloGebang	Jl. Raya Pulo Gebang No 99
8.	Rumah Makan Baso Moro Kangen	Jl. Damai no 60 Cakung
9.	Rumah Makan Bakso Mahameru	Jl. Galur No 32 E Pulo Gebang
10.	Restoran Mie Ayam Bakso Lumbir	Jl. Raya Stasiun Cakung No 7
11.	Rumah Makan Bakso Arema Jaya	Jl. Komaruddin ujung PuloGebang

Sumber : Google Maps (2021)

Berdasarkan tabel 1.3, jumlah usaha rumah makan, restoran atau Kedai Bakso di daerah sekitar Pulo Gebang yang memiliki ukuran usaha yang kurang lebih sama, pasar yang ditawarkan, dan menu yang ditawarkan sekitar ada 11 tempat. Sebagian besar dari rumah makan bakso tersebut berlokasi di Jalan Raya Pulo Gebang Jakarta Timur sebagian besar warung bakso terletak di jalan raya sehingga mayoritas pembeli yang mendapatkan layanan adalah pelanggan jalanan dan sebagian pembeli lainnya adalah warga Pulo Gebang dan unsur lingkungannya. Dalam pergantian acaranya, beberapa pengusaha warung bakso terus mengembangkan layanan rumah makan selain menggambarkan sebagai

tempat untuk menghilangkan rasa lapar, juga dengan menambah sarana dan mengubah menggambarkan mereka menjadi tempat untuk beristirahat, selain itu menambah fasilitas tempat parkir yang luas dan ruang untuk pertemuan penting seperti rapat dan pesta ulang tahun.

Rumah makan Bakso Mukidi merupakan satu dari rumah makan yang merupakan Rumah makan Bakso, memiliki tema restoran sebagai tempat bersantap untuk ketenangan, pertemuan keluarga dan bisnis yang berlokasi di Jalan Raya Pulo Gebang No.56H, RT 10, RW.6, Pulo Gebang, Kec. Cakung, Kota Jakarta Timur 13950. Restoran Bakso Mukidi tergolong restoran atau kedai bakso yang sudah cukup lama beroperasi, berdiri pada tahun 2017. Restoran Bakso Mukidi merupakan usaha dari Bapak Syaiful Pengusaha Kedai Bakso, dalam perkembangannya, Restoran Bakso Mukidi terus meningkatkan kualitas dan pelayanan, termasuk memperoleh Sertifikasi Halal. Restoran Bakso Mukidi terus mempromosikan dan mengembangkan kecenderungan masyarakat untuk menggunakan rumah makan tidak sebagai tempat makan saja, tapi bisa untuk rekreasi, perayaan keluarga, pesta ulang tahun, pertemuan sosial, dan peluang bisnis. Berikut ini merupakan data penjualan rumah makan Bakso Mukidi selama 1 bulan pada bulan Juli 2021 dapat dilihat dari Tabel 1.4.

Tabel 1.4 Data Penjualan Rumah Makan Bakso Mukidi Selama Bulan Juli 2021.

Data Penjualan Bakso Mukidi PuloGebang		
Minggu ke-1	Pemasukkan	Hari
5 Jul-21	Rp. 7.500.000,00	Senin
7 Jul-21	Rp. 5.900.000,00	Rabu
8 Jul-21	Rp. 6.550.000,00	Kamis
9 Jul-21	Rp. 5.950.000,00	Jumat
10 Jul-21	Rp. 11.800.000,00	Sabtu

11 Jul-21	Rp. 15.600.000,00	Minggu
Minggu ke-2	Pemasukkan	Hari
12 Jul-21	Rp. 5.500.000,00	Senin
14 Jul-21	Rp. 6.700.000,00	Rabu
15 Juli-21	Rp. 6.300.000,00	Kamis
16 Juli-21	Rp. 5.750.000,00	Jumat
17 Juli-21	Rp. 12.200.000,00	Sabtu
18 Juli 21	Rp. 11.500.000,00	Minggu
Minggu ke-3	Pemasukkan	Hari
19 Juli-21	Rp. 6.500.000,00	Senin
21 Juli-21	Rp. 5.400.000,00	Rabu
22 Juli-21	Rp. 7.500.000,00	Kamis
23 Juli-21	Rp. 5.150.000,00	Jumat
24 Juli-21	Rp. 14.200.000,00	Sabtu
25 Juli-21	Rp. 20.200.000,00	Minggu
Minggu ke-4	Pemasukkan	Hari
26 Juli-21	Rp. 5.800.000,00	Senin
28 Juli-21	Rp. 6.200.000,00	Rabu
29 Juli-21	Rp. 6.750.000,00	Kamis
30 Juli-21	Rp. 6.100.000,00	Jumat
31 Juli-21	Rp. 15.550.000,00	Sabtu

Sumber : Bakso Mukidi 2021

Tabel diatas merupakan data pemasukkan bakso mukidi selama kurang lebih 1 bulan yaitu pada tanggal 5 Juli 2021 – 31 Juli 2021.

Selain itu, menurut Gonzalez et al., dalam Weni (2006) hadirnya era globalisasi serta inovasi yang terus berkembang menuntut perusahaan, termasuk rumah makan bakso mukidi, untuk terus menambahkan mutu produk supaya dapat bersaing. Produsen bersaing dalam banyak hal, termasuk keuangan, pelayanan

pelanggan, waktu untuk melakukan perubahan, serta mutu yang diterima oleh pelanggan. Dengan perspektif pelanggan yang berkembang dan kesadaran kualitas, produsen kini menawarkan produk yang konsumen inginkan. Persaingan yang ketat akan menuntut produsen makanan untuk memberikan layanan serta barang yang kompetitif untuk mendapatkan pangsa pasar. Oleh karena itu, untuk memenangkan persaingan restoran Bakso Mukidi perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan seperti memakai teknik *Quality Function Deployment* (QFD).

Banyaknya pilihan pelanggan untuk beli produk rumah makan serta upaya agar pangsa pasar semakin meningkat, menyebabkan rumah makan Bakso Mukidi membutuhkan yang sering disebut *listening to the voice of customer* yang artinya adalah upaya untuk mendengarkan pelanggan hal ini dapat membantu dalam mengidentifikasi suatu proyek yang perlu sudut pandang *customer*. Berdasarkan data *voice of customer* dari restoran bakso mukidi ada seorang pelanggan mengatakan “harapan saya pihak restoran bakso mukidi bahwa perlu ditingkatkan kualitas bakso mukidi dari segi porsi di menu mie ayamnya.” Kemudian ada salah seorang pelanggan lain mengatakan “dalam hal kualitas rasa kuah bakso nya mungkin kurang sedap”, sedangkan untuk seorang konsumen yang lain mengatakan” peningkatan pelayanan resto bakso mukidi yang cepat dan tanggap seperti kecepatan dalam penyajian bakso, kecepatan dalam pemesanan menu, dan pembayaran di kasir”. Dan yang terakhir ada salah seorang konsumen mengatakan “keragaman menu yang ditawarkan di restoran bakso mukidi cukup variatif”. Dari hasil beberapa *voice of customer* (VOC) diatas berguna untuk :

1. Memutuskan produk atau layanan mana yang diberikan.
2. Identifikasi layanan atau produk dan spesifikasi yang wajib ada.
3. Memutuskan usaha-usaha perbaikan yang akan dilakukan.
4. Identifikasi faktor-faktor yang bisa memberikan kepuasan pada pelanggan.

Untuk memperoleh informasi yang jelas tentang kebutuhan pelanggan maka *voice of customer (VOC)* perlu diterjemahkan menjadi isu yang dianggap penting oleh pelanggan. Atribut-atribut yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan kepuasan pelanggan, yang merupakan elemen dari suatu produk, proses atau praktek yang berdampak pada kualitas yang disebut *Critical to Quality (CTQ)*. Berikut ini contoh menerjemahkan *voice of customer* menjadi *critical to quality* :

Tabel 1.5 : Menerjemahkan VOC ke CTQ

Suara pelanggan (VOC)	Service/ Quality issu	Kebutuhan spesifik	CTQ Karakteristik
Pelanggan ingin penyajian menu cepat	Accuracy, konsistensi ketepatan waktu penyajian	Pelanggan menerima menu yang dipesan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	Penerimaan menu kepada pelanggan tidak kurang atau lebih 5-10 menit dari waktu yang dijanjikan.
Pelanggan ingin kualitas dari segi porsi mie ayam ditingkatkan	Meningkatkan porsi sesuai yang diinginkan pelanggan.	Pelanggan menerima menu porsi nya yang dipesan sesuai dengan yang diinginkan.	Porsi yang disajikan kepada pelanggan sesuai dengan keinginan pelanggan.
Pelanggan ingin kualitas rasa kuah bakso nya lebih sedap.	Keandalan, tingkatkan kualitas rasa kuah.	Pelanggan mendapatkan rasa kuah bakso sesuai dengan keinginannya.	Penerimaan sajian kuah bakso kepada pelanggan, sesuai dengan yang diharapkan.

Keragaman menu yang diinginkan pelanggan.	Menu yang disajikan	Pelanggan ingin beragam menu yang ada	Menciptakan dan menyajikan menu yang beragam kepada pelanggan.
-------------------------------------------	---------------------	---------------------------------------	----------------------------------------------------------------

Sumber : Pihak Restoran Bakso Mukidi (2021)

Keberhasilan suatu produk atau jasa juga tergantung pada seberapa baik barang tersebut mencukupi keinginan pelanggan. Cara untuk menghasilkan barang serta layanan rumah makan yang bisa menuruti permintaan pelanggan ialah menerapkan fungsi kualitas (*QFD*) saat produk tersebut diproduksi. Restoran Bakso Mukidi meningkatkan daya saing dengan menyesuaikan spesifikasi layanan untuk memenuhi keinginan pelanggan. *QFD* adalah alat yang menerapkan *Total Quality Mutu* (*TQM*) didalam mengembangkan produk. Alat ini ialah alat untuk merencanakan yang berfungsi untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

Penerapan metode *QFD* dalam pengembangan produk diawali dengan pembentukan matriks. Hal ini kadang-kadang disebut *house of quality* (*HOQ*). Matrik yang ini mengubah permintaan konsumen menjadi apa yang dihasilkan organisasi, memungkinkan produk yang dihasilkan memenuhi permintaan konsumen (Nasution, 2005). Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Peningkatan Mutu Layanan Dengan Menggunakan Metode *Quality Function Deployment* (*QFD*) (studi kasus : restoran bakso mukidi)”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, penulis dapat mengidentifikasi masalah adalah sebagai berikut :

- 1) Belum adanya indikator kepuasan pelanggan dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan rumah makan Bakso Mukidi.
- 2) Belum adanya cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan rumah makan Bakso Mukidi.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas kita dapat menyimpulkan dua rumusan masalah yaitu :

1. Bagaimana tingkat konsumen pelanggan terhadap pelayanan di rumah makan Bakso Mukidi untuk meningkatkan kualitas pelayanan rumah makan Bakso Mukidi?
2. Bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan dengan menerapkan *quality function deployment* (QFD) untuk meningkatkan mutu layanan rumah makan Bakso Mukidi?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan rumah makan Bakso Mukidi.
2. Untuk mengetahui cara meningkatkan kualitas pelayanan dengan menerapkan *quality function deployment* (QFD) untuk menambahkan mutu pelayanan rumah makan Bakso Mukidi.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini penulis mengharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak-pihak yang berkepentingan sebagai rekomendasi atau usulan dan bisa mengambil manfaat antara lain :

1. Sebagai Bahan masukan bagi Restoran Bakso Mukidi dalam meningkatkan kualitas layanan agar memenuhi kebutuhan pelanggan yang lain.
2. Sebagai saran buat Restoran Bakso Mukidi, sehingga Bakso Mukidi bisa menegaskan dan menguatkan posisi perusahaan dari perspektif pelanggan serta sebagai saran bagi Bakso Mukidi dalam pembukaan cabang lainnya.
3. Bagi peneliti, sebagai saran untuk penelitian berikutnya tentang pengendalian kualitas restoran dan perilaku konsumen.

1.6 Batasan Masalah

Menghindari perluasan pencakupan masalah, maka dari itu peneliti memberikan batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan di Restoran Kedai Bakso Mukidi Pulogebang.
2. Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD).
3. Penelitian ini hanya dilakukan kepada pelanggan yang datang.

1.7 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian : Restoran Bakso Mukidi Pulogebang

Alamat : Jalan Raya Pulo Gebang No.56H, RT 10, RW.6,
Pulo Gebang, Kec. Cakung, Kota Jakarta Timur,
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13950

Waktu Penelitian : Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 5 sampai dengan tanggal 31 bulan Juli 2021

1.8 Metode Penelitian Skripsi

Untuk melakukan penelitian ini dibutuhkan beberapa metode baik untuk pengumpulan data maupun analisa. Metode – metode yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi yang dilakukan penulis adalah untuk mengamati dan mengetahui secara langsung ke lapangan terkait sarana dan prasarana, pelanggan, dan cara melayani karyawan untuk menganalisa dan mengumpulkan data dalam pembuatan media pembelajaran yang diusulkan.

b. Wawancara

Metode wawancara merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh informasi secara detail mengenai hal - hal yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

c. Angket (kuesioner)

Metode angket (kuesioner) ini akan efisien jika dilihat dari variabel yang akan diukur serta dapat melihat apa yang diharapkan oleh responden. Seperti tipe dan bentuk pertanyaan-pertanyaan, serta tidak menggiring pada salah satu jawaban saja dan pertanyaan yang ditulis sebaiknya tidak terlalu panjang.

d. Studi Pustaka

Metode studi Pustaka ini dilakukan penulis untuk mengumpulkan data-data dari berbagai buku, referensi, internet, teori-teori pendukung, serta pencatatan data yang sudah ada di tempat penelitan.

1.9 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memberikan gambaran tentang isi Proposal Penelitian Skripsi ini, maka penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada BAB ini disajikan pengantar berisi penjelasan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, tempat dan waktu pelaksanaan, metodologi penulisan dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada BAB ini berisi konsep dan teori yang relevan tentang konsep dan prinsip dasar yang diperlukan untuk memecahkan masalah dan merumuskan masalah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

BAB ini Metodologi penelitian berisikan mengenai metode yang diteliti yang meliputi lokasi, kapan, populasi serta sampel yang diteliti, jenis data sumber data dan teknik pengumpulan data serta instrumen penelitian.

BAB IV ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN

Pada BAB ini Berisi tentang hasil analisa data penelitian dan pengolahan data dengan metode yang ditentukan, analisis hasil pengolahan data dan rekomendasi dari metode tersebut.

BAB V PENUTUP

Pada BAB ini merupakan BAB terakhir yang berisi Kesimpulan dari hasil pembahasan data, keterbatasan penelitian, dan saran penulis yang ditunjukkan ke berbagai pihak- pihak.