

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan layanan jasa kesehatan di era globalisasi seperti sekarang ini jumlahnya semakin hari semakin meningkat, baik itu klinik maupun layanan jasa kesehatan lainnya baik yang dikelola oleh pemerintah maupun yang dikelola oleh pihak swasta, seperti rumah sakit yang semakin hari jumlahnya terus bertambah yang didirikan dengan tujuan untuk memberikan layanan jasa kesehatan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sekitar dan juga masyarakat umum yang membutuhkan layanan jasa kesehatan, dan salah satunya adalah rumah sakit umum Bhayangkara kota Bogor yang berada di bawah naungan Kepolisian Negara Republik Indonesia yang beralamat di Jalan Kapten Muslihat No. 18 RT.04/RW.01 Kelurahan Paledang, Kecamatan Bogor Tengah, kota Bogor Jawa 16124 .

Dengan bermunculannya Rumah Sakit yang jumlahnya tidak sedikit maka hal yang tak dapat dihindari oleh rumah sakit adalah timbulnya persaingan diantara rumah sakit untuk mendapatkan pasien agar mau berobat kembali pada rumah sakit yang bersangkutan, sehingga dalam hal ini pihak penyedia layanan jasa Kesehatan khususnya harus betul betul memahami apa saja yang diinginkan oleh pasien terutama yang menyangkut kualitas pelayanan yang harus diberikan pada pasien sehingga pasien merasa nyaman dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, sehingga pada akhirnya pasien tersebut mau kembali berobat dan memilih rumah sakit yang sama untuk mengobati sakit yang dideritanya dan tidak pindah atau beralih kepada rumah sakit yang lain, karena

pasien dalam hal ini merupakan aset yang paling penting untuk menunjang kelancaran operasional rumah sakit dan juga kelangsungan hidup dari rumah sakit yang bersangkutan, dan semakin tingginya tingkat persaingan diantara rumah sakit akan menyebabkan pasien memiliki banyak alternatif untuk memilih produk dari layanan yang diberikan oleh rumah sakit terutama yang berkenaan dengan kualitas pelayanan, harga yang terjangkau dan juga sarana / fasilitas lain yang disediakan rumah sakit sesuai dengan harapan / keinginannya .

Secara umum ada dua macam pelayanan jasa kesehatan yang diberikan oleh pihak rumah sakit ,yaitu pelayanan rawat jalan baik pelayanan via IGD, Poli dan juga layanan jasa rawat inap. Layanan jasa rawat inap merupakan pelayanan terpenting dari rumah sakit, karena dari bagian ini merupakan pendapatan terbesar yang diperoleh rumah sakit dari hasil operasional yang dijalankannya. Dan pada bagian pelayanan ini biasanya muncul banyak masalah dan keluhan dari pasien apabila kualitas pelayanan yang dirasakan tidak sesuai dengan harapannya ,oleh karena itu pihak rumah sakit dalam hal ini harus betul betul memperhatikan tentang kualitas pelayanan yang harus diberikan agar pasien merasa puas dan akan memilih rumah sakit yang sama ketika yang bersangkutan menderita sakit .

Karena pada intinya pelayanan pada bagian rawat inap merupakan tempat interaksi yang cukup lama antara pasien dengan pihak rumah sakit yang melibatkan dokter dan juga perawat yang sangat erat hubungannya dengan kualitas pelayanan yang harus diberikan agar pasien mau berobat kembali dan memilih rumah sakit yang bersangkutan apabila apa yang dirasakannya selama berobat di rumah sakit

sesuai dengan harapannya, sebaliknya apabila apa yang dirasakannya tidak sesuai dengan harapannya maka pasien akan beralih mencari layanan jasa kesehatan yang lain.

Ada fenomena menarik yang terjadi pada Rumah Sakit Umum Bhayangkara Kota Bogor, dimana jumlah pasien yang berkunjung baik pasien dinas maupun pasien umum masih naik turun jumlah kunjungannya (fluktuatif), sehingga hal ini menimbulkan masalah / fenomena bagi pihak rumah sakit karena target yang dicanangkan oleh pihak manajemen rumah sakit belum tercapai, dimana pihak manajemen rumah sakit menargetkan jumlah kunjungan pasien sebanyak 1.500 pasien perbulannya atau sebanyak 18.000 pasien pertahunnya. Dan dari fenomena yang terjadi disini, penulis mencoba untuk mengadakan riset pada Rumah Sakit Umum Bhayangkara tingkat IV Kota Bogor yang berlokasi di jalan Kapten Muslihat kota bogor. Dimana Rumah Sakit Bhayangkara merupakan Rumah sakit yang berada di bawah naungan kepolisian Republik Indonesia yang tersebar di daerah di seluruh Indonesia. Walaupun berada di bawah naungan kepolisian, rumah sakit Bhayangkara tidak hanya melayani pasien anggota kepolisian (pasien dinas) dan keluarganya saja, tetapi juga melayani pasien masyarakat umum yang hendak berobat ke rumah sakit Bhayangkara Kota Bogor. Beberapa layanan jasa yang diberikan oleh Rumah Sakit Bhayangkara kota Bogor dalam memberikan layanan terhadap pasien diantaranya adalah :

1. Layanan IGD 24 Jam
2. Layanan Poli yang meliputi Poli Umum, Gigi, Bedah , Kebidanan dan Persalinan serta poli penyakit dalam (internis)

3. Instalasi Forensik
4. Instalasi Apotek
5. Instalasi Laboratorium
6. Instalasi Rontgen dan
7. Medical Check up bagi umum

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti memperoleh data mengenai jumlah kunjungan pasien baik pasien dinas maupun pasien umum selama 6 Tahun terakhir dari tahun 2015 S/D 2020 di rumah sakit Bhayangkara kota Bogor adalah sbb :

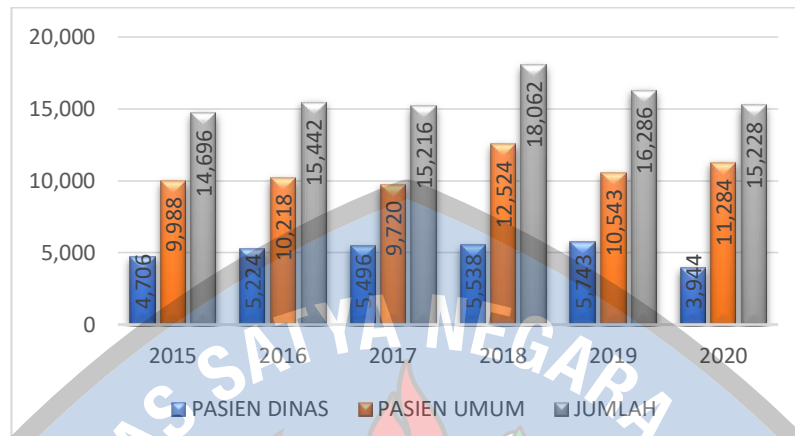
Tabel 1. 1 Data jumlah Pasien Tahun 2015 - 2020

TAHUN	PASIEN DINAS	PASIEN UMUM	JUMLAH
2015	4.706	9.988	14.696
2016	5.224	10.218	15.442
2017	5.496	9.720	15.216
2018	5.538	12.524	18.062
2019	5.743	10.543	16.286
2020	3.944	11.284	15.228

Sumber : Rumah Sakit Bhayangkara Bogor 2020

Dari table Tabel 1.1 jumlah pasien diatas dapat digambarkan dalam grafik sebagai berikut:

Gambar 1. 1 Grafik Data jumlah Pasien Tahun 2015 - 2020



Dari fenomena yang terjadi diatas, ada beberapa hal yang perlu peneliti uraikan yang berhubungan dengan riset yang penulis teliti, diantaranya adalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan harga dan fasilitas yang ada pada Rumah Sakit Umum Bhayangkara Kota bogor.

Pelayanan yang ditawarkan oleh Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bogor adalah kegiatan atau aktivitas dalam bentuk kasat mata (tidak terlihat wujudnya) akan tetapi pasien dapat merasakan dari layanan yang diberikan oleh rumah sakit sehingga pasien mendapatkan suatu kepuasan sesuai dengan ekspektasinya. Menurut (Indrasar, 2019) etika pelayanan adalah suatu teori tentang perbuatan manusia yang diukur berdasarkan baik dan buruknya yang menyangkut etika hidup dan tingkah laku maupun ucapan yang diucapkan ketika yang bersangkutan berkomunikasi dengan orang lain yang menjadi pelanggannya. Dengan demikian pasien dapat menilai dan merasakan layanan jasa yang didapatkannya ketika yang bersangkutan berobat pada rumah sakit, karena pasienlah yang merasakan kualitas

layanan dari jasa tersebut apakah sudah sesuai dengan ekspektasinya atau sebaliknya. Menurut Supranto kualitas pelayanan adalah sebuah hasil yang harus dicapai dan dilakukan dengan sebuah tindakan, akan tetapi tindakan tersebut tidak berwujud dan mudah hilang , akan tetapi tetap dapat diingat (supranto ,2006). Kualitas pelayanan yang berkualitas dapat menimbulkan rasa nyaman dan bahagia pada diri pasien, dan sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang diberikan kurang baik maka akan mengakibatkan rasa tidak puas pada diri pasien ,karena apa yang didapatkannya tidak sesuai dengan harapannya , yang pada akhirnya berimbas pada keputusan pasien dalam menentukan pilihan,apakah akan tetap memilih rumah sakit yang sama atau beralih ke rumah sakit yang lainnya. Oleh karena itu pihak rumah sakit harus betul – betul memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien ,karena hal ini merupakan masalah yang sangat sensitive yang berdampak pada kepuasan pasien agar pasien mau kembali berobat dengan memilih rumah sakit yang sama dan tidak beralih kepada rumah sakit yang lain . Hal ini dibuktikan oleh research gap pada tabel 1.2 di bawah ini ;

Tabel 1. 2 Research Gap Tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian

	Peneliti	Hasil Penelitian
Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap keputusan pembelian	(Pamungka & Hidayat, 2015)	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian
	Taqjuddin, 2018	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian
	(Anggarawati, Mitariani, & Imbayani, 2021)	Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan dari keinginan konsumen serta serta

		pada ketepatan penyampaiannya yang mengimbangi harapan konsumen
--	--	---

Jumlah kunjungan pasien yang berobat pada rumah sakit Bhayangkara kota Bogor pada tahun 2015 sampai dengan 2020 mengalami penurunan yang signifikan, dan hanya di tahun 2018 yang dapat mencapai target sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh pihak manajemen rumah sakit yaitu mencapai angka sekitar 18.062 pasien secara keseluruhan.

Dari data diatas dapat kita lihat bahwa rumah sakit dapat dikatakan baik, bukan saja bersifat modern dengan semua sarana dan prasarana kesehatan yang dimilikinya, akan tetapi ada hal lain yang tidak kalah pentingnya yaitu kualitas pelayanan dari semua elemen yang ada di rumah sakit terutama unsur manusianya / tenaga medis dalam melayani pasien yang berobat pada rumah sakit yang bersangkutan, dan ini merupakan hal sangat penting yang harus diperhatikan karena akan berdampak pada putusan pasien dalam menentukan pilihan apakah pasien akan tetap berobat pada rumah sakit yang sma atau mencari alternatif lain / pindah pada rumah sakit yang lain. Dan apabila masalah tersebut kurang diperhatikan/diabaikan maka dapat kita prediksi dari hari kehari dan sedikit demi sedikit rumah sakit akan mulai kehilangan pasien karena pasien beralih ke tempat lain dan tidak menutup kemungkinan akan dijauhi oleh calon pasien lainnya yang tadinya mau berobat ke rumah sakit tersebut , karena pasien beralih ke rumah sakit lain yang sekiranya dapat memenuhi harapan si pasien, oleh karenanya untuk menghindari agar hal ini tidak terjadi kualitas pelayanan harus betul-betul

diperhatikan, karena pasien adalah asset yang sangat vital bagi layanan jasa kesehatan dalam mengembangkan industri jasa kesehatan dan juga untuk menjaga kelangsungan hidup dari rumah sakit itu sendiri.

Selain harus terus meningkatkan mutu dari layanan jasa yang harus diberikan kepada semua pasien, ada hal lain yang tak kalah penting yaitu tentang penetapan harga dari jasa pelayanan yang diberikannya kepada pasien. Harga yang ditetapkan haruslah tepat sasaran, yaitu harga yang dapat terjangkau dengan tingkat kemampuan ekonomi pasien, apabila harga yang ditetapkan terlalu mahal maka akan berdampak pada putusan pasien mencari alternatif rumah sakit lain yang harga atau biaya pengobatannya sesuai dengan kondisi keuangannya akan tetapi tetap mendapatkan rasa nyaman sesuai dengan harapan pasien, mengingat rumah sakit merupakan tempat yang tepat bagi pasien untuk mengobati penyakit yang dideritanya. Oleh karena itu penetapan harga haruslah sesuai dengan kondisi keuangan semua lapisan masyarakat pada umumnya dan sesuai pula dengan kondisi atau kemampuan ekonomi masyarakat sekitar pada khususnya, dan masyarakat akan menilai bahwa rumah sakit yang baik adalah rumah sakit yang mampu memberikan layanan jasa kesehatan yang mudah, murah atau dengan biaya yang dapat terjangkau oleh semua lapisan masyarakat. Apabila biaya atau harga yang dibebankan kepada pasien terlalu tinggi, maka dampaknya adalah akan membuat pasien menuntut peningkatan terhadap mutu / kualitas pelayanan yang mereka terima juga tentunya harus semakin baik sesuai dengan biaya yang harus dikeluarkannya, dan jika hal ini tidak dapat dipenuhi oleh pihak rumah sakit maka

pasien akan merasa kecewa karena biaya yang telah dikeluarkannya tidak sesuai dengan apa yang didapatkannya.

Harga adalah elemen yang sangat penting yang akan ditawarkan kepada pelanggan ,karena nantinya akan berpengaruh terhadap keputusan pelanggan dalam menentukan pembeliannya. Hal ini dibuktikan dari research gap harga pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. 3 Research Gap Pengaruh Harga Terhadap keputusan pembelian

	Peneliti	Hasil Penelitian
Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	(BATUBARA, GINTING, & LUBIS, 2014)	Harga berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian
	(Camelia & Dra. Sri Suryoko, 2017)	Harga Memiliki pengaruh yang positif terhadap keputusan pembelian
Pengaruh Harga Terhadap *keputusan Pembelian	Yazia & Malonda Daisy, 2014	Harga Tidak memiliki pengaruh yang positif & tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian

Selain faktor kualitas pelayanan dan harga , faktor lainnya yang tak kalah penting yang harus diperhatikan oleh rumah sakit agar layanan jasa kesehatan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat yaitu keberadaan fasilitas rumah sakit sebagai sarana penunjang pelayanan kesehatan, seperti sarana peralatan medis yang memadai sebagai faktor utama dalam memberikan layanan jasa kesehatan juga harus dilengkapi dengan fasilitas lainnya seperti kendaraan siaga, tempat parkir yang memadai baik untuk roda dua ataupun untuk roda empat, ruangan

tunggu pasien yang nyaman, dan juga kotak saran yang disediakan akan membantu memudahkan pihak rumah sakit untuk mendapatkan informasi yang sangat berguna mendapatkan informasi apa saja yang menjadi kendala terhadap keluhan keluhan pasien yang berkunjung atau berobat ke rumah sakit tersebut ,sehingga pasien akan dengan mudah menyampaikan informasi apa saja yang dibutuhkan terkait dengan layanan jasa yang diberikan oleh pihak rumah sakit .

Peningkatan fasilitas penunjang layanan Rumah Sakit harus terus ditingkatkan untuk menghindari terjadinya hambatan dalam pemberian pelayanan kesehatan yang baik dan bermutu ,sehingga timbul kepercayaan dari masyarakat untuk tetap berobat kepada rumah sakit yang bersangkutan dan tidak memilih rumah sakit yang lain. Dengan terus berupaya meningkatkan sarana penunjang layanan kesehatan yang memadai, maka Rumah Sakit diharapkan mampu mengantisipasi berbagai kendala yang akan terjadi di lapangan ,terutama kendala yang dihadapi pasien untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkannya sesuai dengan harapannya ,yaitu pelayanan yang berkualitas yang dapat memberikan kepuasan pada diri pasien, karena selain kualitas pelayanan dan harga yang terjangkau kepuasan pasien juga dipengaruhi oleh kelengkapan fasilitas penunjang layanan jasa kesehatan yang dimiliki oleh rumah sakit sehingg dampaknya akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kinerja rumah sakit yang bersangkutan dalam hal pemberian pelayanan yang maksimal terhadap pasien. Dengan demikian keluhan keluhan pasien seperti lambatnya pelayanan perawat dan dokter dalam melayani pasien, sikap perawat yang kurang ramah dan tidak perhatian, lamanya pasien menunggu masuk ruang rawat inap dapat sesegera mungkin diminimalisir /

diantisipasi keberadaannya .Dan tidak menutup kemungkinan walaupun pelayanan yang diterima pasien tidak sesuai dengan harapannya akan tetapi karena dilayani dengan penuh perhatian terutama dengan menjaga sikap dan menghargai perasaan serta menghargai kedudukannya sebagai orang yang harus dilayani ketika dalam penanganan rumah sakit , maka si pasien akan merasa nyaman untuk tetap memilih rumah sakit yang sama . Hal ini dibuktikan dari research gap harga pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. 4 Research Gap pengaruh fasilitas terhadap keputusan pembelian

Pengaruh fasilitas terhadap keputusan pembelian	Peneliti	Hasil Penelitian
	(Pangenggar, Hidayat, & Nurseto, 2017)	Fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian
	(SYAHPUTRA & HERMAN, 2020)	Fasilitas berpengaruh positif / signifikan terhadap keputusan pembelian
	(Annishia & Prastiyo, 2019)	Fasilitas tidak signifikan dan tidak berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian

Dari uraian - uraian tersebut diatas maka penelitian memutuskan untuk mengadakan penelitian di Rumah Sakit Umum Bhayangkara Kota Bogor yang beralamat di Jln. Kapten Muslihat No. 18 kota Bogor Jawa Barat dengan judul “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN HARGA DAN FASILITAS**

TERHADAP KEPUTUSAN PASIEN MEMILIH BEROBAT PADA RUMAH SAKIT UMUM BHAYANGKARA KOTA BOGOR “.

1.2 Rumusan Masalah

Dari berbagai uraian yang telah dikemukakan diatas ,maka dapat ditarik kesimpulan bahwa jumlah pasien yang berkunjung pada rumah sakit umum Bhayangkara kota Bogor jumlahnya masih fluktuatif (naik turun) dan masih di bawah standar dari target yang dicanangkan pihak manajemen rumah sakit. Hal ini tentunya akan sangat mempengaruhi pada pendapatan finansial yang akan diperoleh rumah sakit yang secara signifikan akan berpengaruh pula terhadap nilai finansial yang akan diterima pihak rumah sakit. Selain itu juga jumlah kunjungan pasien yang berkunjung ke rumah sakit Bhayangkara kota Bogor dari tahun 2015 s / d 2020 belum dapat memenuhi target yang dicanangkan pihak manajemen rumah sakit dimana pihak rumah sakit telah menetapkan target tiap bulan minimal dapat memenuhi targetnya yaitu sebanyak 1.500 pasien perbulannya. Hal ini mengindikasikan masih banyaknya kendala yang harus segera diperbaiki oleh pihak manajemen rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang maksimal dalam hal kepuasan pasien baik dalam hal pelayanan, penentuan harga yang tepat sasaran (terjangkau) maupun fasilitas pendukung serta sarana dan prasarana penunjang operasional lainnya. Dengan demikian diharapkan ke depannya jumlah kunjungan pasien yang berobat ke rumah sakit tersebut akan terus meningkat sesuai dengan target yang dicanangkan pihak manajemen rumah sakit, dan tentunya tidak lupa untuk memberikan pelayanan yang optimal terhadap pasien yang berkunjung

sehingga mereka merasa terpuaskan dengan pelayanan yang kita berikan. Karena pada dasarnya rumah sakit merupakan pusat layanan jasa kesehatan yang seharusnya bisa memberikan pelayanan yang baik terhadap kenyamanan dan kepuasan pasien agar pasien tetap loyal ketika yang bersangkutan sakit untuk tetap berkunjung atau berobat kembali pada rumah sakit yang sama .

Dari rumusan masalah yang telah diuraikan diatas , selanjutnya dapatlah disusun pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan harga dan Fasilitas secara simultan terhadap keputusan pasien memilih berobat pada Rumah Sakit Umum Bhayangkara kota Bogor ?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan pasien memilih berobat pada Rumah Sakit Umum Bhayangkara Kota Bogor ?
3. Apakah terdapat pengaruh harga terhadap keputusan Pasien memilih berobat pada Rumah Sakit Umum Bhayangkara kota Bogor ?
4. Apakah terdapat pengaruh fasilitas terhadap keputusan pasien memilih berobat pada rumah sakit umum pada Rumah Sakit Umum Bhayangkara kota Bogor?

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk menghindari berkembangnya penelitian ke arah yang lebih luas maka peneliti membatasi masalah penelitian ini agar lebih jelas dan terperinci. Dengan harapan pemecahan masalah pada penelitian ini lebih terarah. Oleh sebab itu masalah pada penelitian ini peneliti membatasinya hanya pada permasalahan

keputusan pasien memilih berobat pada rumah sakit umum Bhayangkara kota Bogor.

1.4 Identifikasi Masalah

Dari pengamatan data yang diperoleh oleh peneliti,selanjutnya disusun pertanyaan yang berhubungan dengan identifikasi masalah penelitian , yaitu :

1. Apakah kualitas pelayanan harga dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap keputusan pasien memilih berobat pada Rumah Sakit Umum Bhayangkara Kota Bogor ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada keputusan pasien memilih berobat pada Rumah Sakit Umum Bhayangkara Kota Bogor ?
3. Apakah harga berpengaruh pada keputusan pasien memilih berobat pada Rumah Sakit Umum Bhayangkara Kota Bogor ?
4. Apakah fasilitas berpengaruh pada keputusan pasien memilih berobat pada Rumah Sakit Umum Kota Bogor?

1.5 Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk meneliti dan mengetahui pengaruh hubungan kualitas pelayanan harga dan fasilitas secara simultan terhadap keputusan pasien memilih berobat pada Rumah Sakit Umum Bhayangkara kota Bogor.

2. Untuk meneliti dan mengetahui pengaruh hubungan kualitas pelayanan terhadap keputusan pasien memilih berobat pada Rumah Sakit Umum Bhayangkara kota Bogor.
3. Untuk meneliti dan mengetahui pengaruh hubungan harga terhadap keputusan pasien memilih berobat pada Rumah Sakit Umum Bhayangkara kota Bogor.
4. Untuk meneliti dan mengetahui pengaruh hubungan fasilitas terhadap keputusan pasien memilih berobat pada Rumah Sakit Umum kota Bogor.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Lembaga/instansi sebagai bahan masukan kepada manajemen untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan, penetapan harga yang bersaing dan dapat terjangkau oleh semua lapisan masyarakat serta fasilitas penunjang yang memadai yang pada akhirnya akan berimbas pada kepuasan pelanggan sehingga mau melakukan pembelian ulang sesuai dengan kebutuhan jasa yang dibutuhkannya.
2. Bagi peneliti penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan tentang kualitas pelayanan, harga dan fasilitas pada keputusan pembelian terhadap suatu produk baik barang maupun jasa pada khususnya.
3. Sebagai referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan yang terus berkembang sesuai dengan perkembangan jaman, khususnya tentang bidang ilmu pemasaran yang berkaitan dengan keputusan pembelian .
4. Untuk dijadikan bahan referensi (acuan) bagi peneliti peneliti selanjutnya bagi yang berminat untuk melakukan riset (penelitian) yang berhubungan

dengan keputusan pembelian dan hal – hal lain yang dapat berpengaruh pada penelitian dimasa yang akan datang .

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk memahami lebih lanjut dari sistematika penyusunan tesis yang peneliti susun, selanjutnya isi dari tesis ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penulisan yang digunakannya adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab ini materi yang disajikan berkaitan dengan masalah yang menyangkut antara lain tentang latar belakang, rumusan masalah, pembatasan masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika dari penulisan itu sendiri .

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab II materi yang disajikan berisikan teori – teori baik yang berupa pengertian maupun definisi yang diambil dari kutipan buku ,jurnal ,literatur dan lain lain yang erat hubungannya dengan penyusunan dan sistematika dari penulisan penelitian tesis ini .

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab III ini materi yang disajikan berhubungan dengan tempat dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variable dan Teknik analisis data dan Hipotesis Statistik.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab IV ini materi yang disajikan berisi tentang deskripsi data ,hasil olahan data yang bersumber dari kuesioner responden .

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab V ini materi yang disajikan berisikan tentang kesimpulan dari hasil pengolahan data dan saran saran yang disampaikan terhadap obyek penelitian

