

BAB I

LATAR BELAKANG

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin ketat. Hal ini menuntut setiap perusahaan untuk dapat memaksimalkan kinerja perusahaannya agar mampu bersaing di pasar. Perusahaan harus mampu memahami kebutuhan dan keinginan pelanggannya. Oleh karena itu, perusahaan harus merancang strategi pemasaran yang kuat agar dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggannya dan dapat bertahan dengan persaingan bisnis yang ada. Salah satu bisnis yang berkembang pesat dan merasakan ketatnya persaingan saat ini yaitu bisnis dalam bidang makanan atau yang dikenal dengan istilah “bisnis kuliner”.

Persaingan yang semakin ketat tersebut ditandai dengan banyaknya bisnis dalam bidang kuliner yang menghasilkan produk dengan jenis yang sama namun dengan harga dan layanan yang beraneka ragam. Fenomena menjamurnya bisnis kuliner juga terjadi di kota Demak. Terdapat beraneka ragam bisnis kuliner di kota Demak yang dimulai dari skala kecil seperti warung-warung dan angkringan, bisnis kuliner berskala menengah seperti rumah makan, depot dan cafe sampai dengan bisnis kuliner berskala besar seperti restoran. Semakin maraknya ragam kuliner yang disajikan dan semakin berkembangnya jumlah gerai yang menyajikan kuliner di kota Demak, hal ini yang menjadikan daya tarik bagi penulis untuk melakukan penelitian tentang bisnis kuliner yang difokuskan pada salah satu Restoran Galaxy Demak. Restoran Galaxy Demak merupakan salah satu usaha yang bergerak di bidang kuliner, restoran Galaxy ini memiliki tempat yang cukup strategis yaitu di Jalan Genggongan Raya, Demak, Jawa Tengah. Restoran Galaxy Demak menyediakan menu yang bervariasi. Banyaknya variasi menu

makanan dan minuman yang ditawarkan membuat restoran Galaxy ini ramai dikunjungi oleh pelanggan.

Selain menu beragam yang ditawarkan, fasilitas juga diperhatikan oleh pemilik restoran Galaxy ini, seperti contoh adanya *WI-FI* yang menjadi fasilitas utama karena akan membuat pelanggan merasa betah berada di restoran. Ada juga fasilitas toilet beserta tempat ibadah yang membuatnya semakin lengkap. Terlihat banyaknya rumah makan yang berada di sekitar restoran galaxy, hal tersebut menjadikan pertimbangan para pelanggan untuk sampai memilih atau menentukan rumah makan. Pemilik Restoran Galaxy Demak berusaha untuk memenuhi kriteria yang menjadi bahan pertimbangan pelanggan, baik itu kualitas layananm kualitas produk dan harga, sehingga dapat memberikan kepuasan bagi pelanggannya.

Kepuasan pelanggan menjadi sebuah parameter penting sehingga bisnis dapat terus berkelanjutan. Menurut (Kotler, 2001:46) menandakan bahwa kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Bila kinerja melebihi harapan mereka akan merasa puas dan sebaliknya bila kinerja tidak sesuai harapan maka akan kecewa.

Kualitas pelayanan juga menjadi salah satu kunci keberhasilan. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan dan pelanggan. Dengan adanya kualitas produk dan kualitas pelayanan yang baik dan didukung dengan strategi penetapan harga yang mampu bersaing (kompetitif) tentunya juga akan mempengaruhi rasa kepercayaan konsumen (Nadia Rizqiyatul, dkk : 2013).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Shandy Widjoyo Putro, dkk (2014) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy

Garden Surabaya” menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas, dan hal itu akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam rangka untuk meningkatkan kualitas produk, maka sebuah restoran harus bisa terus berinovasi dalam menyediakan produknya mengingat zaman sekarang pelanggan mempunyai harapan yang beraneka ragam dan mudah berubah-ubah terhadap produk yang di konsumsi. Akan tetapi dengan tetap memperhatikan ciri khas restoran yang juga merupakan poin penting bagi pelanggan.

Menurut Kotler & Amstrong (2001:354) dalam Nadia Rizqiyatul, dkk (2013) kualitas produk yang merupakan senjata strategis yang potensial untuk mengalahkan pesaing. Jadi hanya perusahaan dengan kualitas produk paling baik yang akan tumbuh dengan pesat, dan dalam jangka waktu yang panjang perusahaan tersebut akan lebih berhasil dari perusahaan yang lain. Suatu perusahaan dalam mengeluarkan produk sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Begitu pula dengan sebuah restoran maupun tempat usaha lainnya.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Tina Kristianti dan Alimuddin Rizzal Rivai (2018) dengan judul “Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warunk Upnormal Semarang” menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas produk, maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat.

Selain ditinjau dari kualitas suatu produk, faktor harga juga merupakan hal penting yang menjadi pertimbangan konsumen. Definisi harga menurut

Kotler dan Amstrong (2001 :439) dalam Nadia Rizqiyatul, dkk (2013) yaitu sejumlah uang yang akan dibebankan atas suatu produk atau jasa dan jumlah dari seluruh nilai yang ditukar oleh konsumen atau manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. jadi apabila perusahaan menetapkan harga yang rendah dengan manfaat produk yang baik maka pelanggan akan merasa puas.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nadia Rizqiyatul, dkk (2013) dengan judul “Pengaruh Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran O-Mamamia Steak and Ice Cream Cabang Jati Semarang” menunjukkan bahwa variabel Harga (X_1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin terjangkau suatu harga, maka kepuasan pelanggan pun akan semakin meningkat.

Jika hal tersebut diabaikan, maka akan terjadi kesenjangan antara keinginan (harapan) pelanggan terhadap kualitas pelayanan, kualitas produk, dan juga harga yang ada di restoran, oleh karena itu berhasil atau tidaknya sebuah restoran dalam berkomunikasi dengan para pelanggan tergantung dengan kualitas pelayanan yang terbaik, kualitas produk yang baik juga harga yang terjangkau.

Tabel 1.1

Data jumlah pengunjung Restoran Galaxy Demak Tahun 2016-2020

Bulan	Jumlah Pengunjung 2016	Jumlah Pengunjung 2017	Jumlah Pengunjung 2018	Jumlah Pengunjung 2019	Jumlah Pengunjung 2020
Januari	7.482	6.720	6.398	6.189	5.290
Februari	6.946	6.941	6.907	6.281	5.891
Maret	7.289	6.490	6.147	5.923	5.459

Bulan	Jumlah Pengunjung 2016	Jumlah Pengunjung 2017	Jumlah Pengunjung 2018	Jumlah Pengunjung 2019	Jumlah Pengunjung 2020
April	5.993	5.934	5.903	6.042	6.272
Mei	6.424	5.156	6.912	6.792	6.638
Juni	6.985	6.425	5.179	5.901	5.780
Juli	5.011	5.827	5.832	6.390	5.283
Agustus	5.672	5.019	6.097	6.104	4.942
September	5.208	7.712	5.882	5.834	4.993
Oktober	6.610	6.123	5.142	5.381	5.425
November	5.763	5.819	5.108	5.013	5.697
Desember	5.901	6.271	4.960	4.506	6.809
Total Pengunjung	75.284	74.437	70.467	70.356	68.479

Sumber : Restoran Galaxy Demak, 2016-2020

Data di atas menunjukkan adanya penurunan jumlah pengunjung Restoran Galaxy selama 5 tahun berturut-turut dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2020. Data pengunjung di atas dapat berpengaruh terhadap pendapatan Restoran Galaxy Demak. Jika jumlah pengunjung menurun, maka otomatis pendapatan penjualan juga ikut menurun. Berikut data pendapatan Restoran Galaxy Demak pada tahun 2016-2020 :

Tabel 1.2

Data Pendapatan Restoran Galaxy Demak Tahun 2016-2020

Bulan	Jumlah Pendapatan (Rp) 2016	Jumlah Pendapatan (Rp) 2017	Jumlah Pendapatan (Rp) 2018	Jumlah Pendapatan (Rp) 2019	Jumlah Pendapatan (Rp) 2020
Januari	98.760.000	99.393.000	97.986.000	98.681.000	98.320.000
Februari	98.560.000	99.785.000	98.564.000	99.130.000	100.214.000
Maret	99.876.000	100.543.000	97.905.000	101.189.000	99.901.000
April	100.749.000	102.900.000	96.740.000	100.798.000	98.236.000
Mei	99.056.000	99.100.000	97.204.000	99.203.000	97.820.000
Juni	101.880.000	98.458.000	98.557.000	97.650.000	97.524.000
Juli	98.543.000	97.908.000	100.785.000	96.945.000	97.205.000
Agustus	97.236.000	98.564.000	99.876.000	97.832.000	96.956.000
September	99.764.000	98.056.000	100.432.000	98.434.000	96.800.000
Oktober	97.345.000	99.568.000	99.740.000	95.891.000	97.210.000
November	99.560.000	95.842.000	98.992.000	96.700.000	97.450.000
Desember	98.873.000	95.907.000	98. 679.000	96.926.000	98.125.000
Total Pendapatan	1.190.202.000	1.186.024.000	1.185.460.000	1.179.379.000	1.175.761.000

Sumber : Restoran Galaxy Demak, 2016-2020

Dari data diatas dapat diketahui bahwa pendapatan Restoran Galaxy Demak mengalami penurunan selama 5 tahun terakhir. Diketahui bahwa setiap tahun total penjualan menurun dan tidak memenuhi target. Menurunnya jumlah pendapatan di restoran galaxy demak dikarenakan banyakpelanggan yang merasa

kurang puas, sehingga mengakibatkan jumlah pengunjung berkurang. Berikut adalah sata transkrip wawancara antara peneliti dengan beberapa pelanggan di Restoran Galaxy Demak :

Tabel 1.3

Data Pendukung Wawancara Hasil Pra Survey 10 Pengunjung Di Restoran Galaxy Demak

Kepuasan Pelanggan (Y)	Jumlah	%
Rasa kurang enak	7	70%
Ketidakramahan	6	60%
Pelayanan yang lambat	7	70%
Fasilitas lengkap	10	100%
Total	20	200%

Sumber : Wawancara dengan pelanggan Restoran Galaxy Demak (2020)

Dari data diatas diperoleh hasil dari 10 orang, rata-rata tidak puas pada saat berkunjung di Restoran Galaxy Demak. Hal ini mengakibatkan tingkat kepuasan pelanggan menurun. Sebaiknya pemilik resto meng-*cross check* kinerja karyawannya dalam menangani pelanggan dan menjadikan penilaian ini sebagai motivasi agar lebih baik kedepannya.

Tabel 1.4

Hasil Wawancara dengan Pelanggan Restoran Galaxy Demak

Kualitas Layanan (X₁)	Jumlah	%
Kebersihan tempat kurang terjaga	7	70%
Layanan bisa diantar atau <i>delivery</i>	10	100%
Karyawan menyambut dan mempersilahkan pelanggan yang datang	6	60%
Karyawan menerima <i>complaint</i> (keluhan) dari pelanggan	10	100%
Kurangnya perhatian karyawan terhadap layanan	7	70%
Total	30	300%

Sumber : Wawancara dengan pelanggan Restoran Galaxy Demak (2020)

Dari segi kualitas layanan pun masih banyak yang kurang, dari 10 orang, hampir $\frac{3}{4}$ nya merasa kualitas layanannya masih kurang baik. Sebaiknya ditingkatkan lagi agar para pelanggan merasa puas pada saat berkunjung ke Restoran Galaxy Demak.

Tabel 1.5
Hasil Wawancara dengan Pelanggan Restoran Galaxy Demak

Kualitas Produk (X₂)	Jumlah	%
Menu yang kurang enak	7	70%
Penyajian kurang menarik	6	60%
Tingkat kesegaran (<i>fresh</i>) makanan masih kurang	7	70%
Tingkat kemasakan masih kurang	5	50%
Kualitas bahan baku masih kurang bagus	5	50%
Total	20	200%

Sumber : Wawancara dengan pelanggan Restoran Galaxy Demak (2020)

Dari segi kualitas produk masih sangat kurang, banyaknya pelanggan yang mengeluhkan tentang tingkat kemasakan dan kualitas bahan baku yang digunakan membuat penilaian di Resto ini semakin menurun.

Tabel 1.6
Hasil Wawancara dengan Pelanggan Restoran Galaxy Demak

Persepsi Harga (X₃)	Jumlah	%
Harga yang bervariasi	10	100%
Manfaat produk kurang sesuai dengan biaya yang dikeluarkan	8	80%
Harga kurang terjangkau	7	70%
Harga kurang sesuai dengan produk yang didapatkan	7	70%
Harga mampu bersaing dengan pesaingnya	7	70%
Total	29	290%

Sumber : Wawancara dengan pelanggan Restoran Galaxy Demak (2020)

Dari segi harga masih kurang terjangkau dan tidak sesuai dengan produknya. Pelanggan yang *repeat order* merasa bahwa harga di Resto ini naik tidak seperti sebelumnya.

Berdasarkan wawancara dengan 10 pelanggan di Restoran Galaxy dapat diambil kesimpulan bahwa untuk segi pelayanan, para pelanggan

mengeluhkan tentang kebersihan tempat, seperti kebersihan meja makan yang kurang terjaga, kebersihan dari alat makan seperti piring, sendok, garpu serta mangkok yang kurang bersih dalam pencuciannya, kurangnya keramahan pramusaji di Restoran Galaxy ini yang mengakibatkan pelanggan merasa kurang nyaman terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga pelanggan merasa kurang puas dan mengakibatkan berkurangnya jumlah pengunjung. Banyak pelanggan Restoran Galaxy yang mengeluh tentang kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam hal kebersihan meja makan yang kurang terjaga, sebaiknya dari pihak Resto ini membersihkan terlebih dahulu sebelum Resto ini buka dan setelah para pelanggan selesai menikmati makanannya lalu pelanggan tersebut pulang, maka meja makan tersebut langsung dibersihkan, gunakan semprotan antiseptik pula jika perlu agar tetap higienis.

Untuk kebersihan alat makan seperti piring, sendok, garpu serta mangkok yang kurang bersih dalam pencuciannya, sebaiknya resto ini pada saat proses pencucian alat-alat makan tersebut sehabis dicuci ditinggalkan ditaruh dirak piring, lalu jika alat-alat makan tersebut akan digunakan, sebaiknya dilap menggunakan serbet kering terlebih dahulu. Selanjutnya untuk kurangnya keramah-tamahan pramusaji di Resto ini, maka sebaiknya dari setiap pramusaji membutuhkan panduan yang dinamakan Standar Operasional Prosedur (SOP), dengan mengikuti SOP yang telah diterapkan oleh pihak resto sebelumnya, maka pelayanan yang diberikan kepada para pengunjung akan maksimal dan memuaskan pelanggan.

Sehingga tidak akan timbul keluhan-keluhan dari para pengunjung yang disebabkan oleh pelayanan dari pramusaji. Selain itu apabila pramusaji mengikuti SOP tersebut, maka keluhan-keluhan dapat dikurangi serta akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dalam segi pelayanan. Berikut merupakan SOP yang telah diterapkan oleh Restoran Galaxy Demak :

1. Menyambut tamu serta mengucapkan selamat datang.

2. Mengantarkan tamu ke meja yang sesuai dengan keinginan tamu tersebut.
3. Memberikan daftar makanan dan minuman kepada tamu.
4. Mengambil pesanan makanan dan minuman tamu.
5. Mengulang atau membacakan kembali pesanan tamu agar tidak terjadi kesalahan.
6. Mengambil kembali daftar makanan dan minuman dari tamu.
7. Memasukkan atau menginput pesanan tamu kedalam komputer.
8. Menyajikan makanan dan minuman sesuai pesanan tamu.
9. Mengangkat piring kotor serta gelas kosong apabila tamu sudah selesai menikmatinya.
10. Memberikan *bill* kepada tamu.
11. Memberikan waktu bagi tamu untuk memastikan kembali tagihan yang diberikan sesuai dengan pesanan tamu.
12. Memberikan *bill* kepada kasir untuk diproses lebih lanjut.
13. Mengucapkan terima kasih serta mengharapkan kehadiran tamu tersebut di waktu yang akan datang.

Kemudian dari segi kualitas produk, Restoran Galaxy memiliki banyak varian produk baik itu makanan maupun minuman. Menurut para pelanggannya, tampilan menu yang menarik, namun kualitas produk yang diberikan khususnya untuk makanan masih dalam kategori kurang baik. Masakannya kurang stabil. Serta dari segi plating, kemudian untuk rasa senduru juga masih dianggap kurang jika dibandingkan dengan harganya yang dirasa cukup tinggi. Jika, kualitas produk yang ada tidak sebanding dengan harga yang diberikan. Untuk kualitas makanan sebaiknya dari pihak Resto melakukan evaluasi dengan karyawan khususnya *chef* untuk mengubah resep dengan memberikan tambahan atau mengurangi bahan maupun bumbu agar cita rasa makanan yang disajikan nantinya dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggannya serta evaluasi juga untuk penyajian makanan agar diperlihatkan lagi sehingga menarik perhatian pelanggan.

Dari segi harga yang tertera pada menu di simpulkan bahwa rata-rata harga mengalami kenaikan dari harga sebelumnya, maka dari itu untuk menghindari adanya ketidakpuasan pelanggan terhadap harga sebaiknya untuk harga tersebut tetap seperti sebelumnya, hanya saja porsi dikurangi.

Banyaknya keluhan dari para pelanggan yang disampaikan secara langsung mengenai ketidakpuasan mereka terhadap Restoran Galaxy Demak yang rata-rata disampaikan melalui pihak kasir. Mereka juga memberikan saran untuk restoran. Saran yang diberikan yaitu untuk memperluas area restoran galaxy dikarenakan jika saat sedang ramai, banyak pelanggan yang menunggu giliran untuk mendapatkan tempat duduk.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan diatas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih mendalam mengenai pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan. Penulis akan mengkaji masalah tersebut dengan mengadakan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Restoran Galaxy Demak**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya dalam penelitian ini, masalah yang akan diteliti dirumuskan sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh Kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Restoran Galaxy Demak ?
2. Adakah pengaruh Kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Restoran Galaxy Demak ?
3. Adakah pengaruh Persepsi Harga terhadap kepuasan pelanggan Restoran Galaxy Demak ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Galaxy Demak.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Galaxy Demak.
3. Untuk mengetahui pengaruh Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Galaxy Demak.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sumber referensi pada penelitian selanjutnya, sehingga dapat menambah pengetahuan yang berkaitan dengan pengaruh kualitas Layanan, kualitas produk, harga terhadap kepuasan pelanggan Restoran Galaxy Demak.

Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan pemasaran khususnya dalam menganalisis berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Selain itu penelitian ini sangat berguna terutama dalam mengembangkan teori yang telah diperoleh saat perkuliahan dengan kondisi yang ada pada dunia bisnis sekarang ini.

2. Pembaca

Diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan kepada pembaca tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, sebagai masukan bagi

ilmu pengetahuan pada bidang pemasaran khususnya kepuasan pelanggan yang berkaitan dengan pengendalian kegiatan pemasaran.

3. Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi sebagai bahan kajian untuk penelitian selanjutnya tentang pengaruh kualitas Layanan, kualitas produk, dan harga terhadap kepuasan pelanggan, terutama di Indonesia.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi perusahaan

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi masukan dan dorongan bahwa betapa pentingnya faktor-faktor terkait kepuasan pelanggan dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan, sehingga dapat mencegah perusahaan terjerumus dalam lingkaran ambiguitas.

2. Kalangan Akademis

Dalam literatur penelitian Indonesia, khususnya di bidang pemasaran, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan sebagai pembandingan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan.

1.5 Sistematika Pelaporan

Sistematika pelaporan penelitian ini dirinci sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dikemukakan tentang latar belakang, permasalahan, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini diuraikan secara teoritis mengenai teori-teori yang mendasari dan berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian ini, yang digunakan sebagai pedoman dalam menganalisis masalah. Teori-teori yang digunakan mengenai pengertian dan konsep variabel kualitas layanan, pengertian dan konsep kepercayaan, pengertian dan konsep kepuasan pelanggan, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian dan penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi populasi dan sampel penelitian, teknik pengambilan sampel, model penelitian, jenis dan sumber data, definisi dan pengukuran variabel, metode analisis data dan pengujian hipotesis.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan deskripsi data dari hasil penelitian yang terdiri dari : hasil penelitian deskriptif data responden, deskriptif data variabel kualitas layanan, deskriptif data variabel kepercayaan dan deskriptif data variabel kepuasan nasabah

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi simpulan-simpulan berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta saran-saran yang diharapkan dapat diterima dan bermanfaat bagi perusahaan.