

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perluasan layanan perbankan dikatakan terjadi dengan sangat cepat, didorong oleh kemajuan teknologi yang membawa kemudahan pada kehidupan masyarakat. Masyarakat umum menggunakan berbagai layanan, termasuk bank, untuk melakukan operasi ekonomi. Bank konvensional dan bank syariah merupakan dua sistem operasi utama dalam industri keuangan Indonesia. Ekonomi syariah di Indonesia mengalami pertumbuhan yang luar biasa.¹

UU No. 21 Tahun 2008 yang ditetapkan pada tanggal 16 Juli 2008 mendefinisikan bank syariah dan mengendalikannya. Hukum syariah mengatur operasi lembaga keuangan ini. Hukum syariah menyatakan bahwa tidak boleh ada gharar, maysir, riba, barang curian, atau praktik haram lainnya, dan harus ada keadilan dan keseimbangan. Sesuai dengan hukum syariah, salah satu lembaga tersebut adalah BPRS yang tidak ikut serta dalam alur pembayaran OJK.²

Perusahaan keuangan yang menganut prinsip syariah antara lain bank pembiayaan rakyat syariah dan perusahaan lain yang sejenis. Lembaga ini dikenal dengan nama BPRS sesuai dengan peraturan yang ditetapkan OJK tentang BPRS peraturan nomor 3/Pjok.03/2016. Industri

¹Nazaruddin Aziz dan Vito Shiga Hendrastyo, “Pengaruh Layanan, Kepercayaan Dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada Bank Syariah Cabang Ulak Karang Kota Padang,”” *Jurnal Pundi* 03 (2019).

²R. Istiana, L. F., & Haryanto, “Pengaruh Promosi Dan Brand Image Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Pembiayaan Tabarak Pada BPRS Sarana Prima Mandiri Pamekasan,”” *Mabny: Journal of Sharia Management and Business* 1, no. 01 (2021): 30–48.

perbankan syariah diawasi oleh UU No.21 yang disahkan pada tahun 2008. Undang-undang ini juga berlaku untuk BPRS. BPRS yang dimaksud dengan bank syariah yang tidak memberikan jasa pembayaran sesuai ketentuan Undang-Undang 208 No. 21 tentang perbankan syariah. Pengembangan produk yang memenuhi permintaan konsumen merupakan inti dari strategi pemasaran BPRS. Selain itu, memastikan produknya lebih baik dan lebih aman bagi klien dengan memberikan nilai tambah dibandingkan produk pesaing. Selain itu, bank menyesuaikan harga produk dengan permintaan nasabah, memberikan layanan maksimal bila diperlukan, dan menyediakan informasi keuangan terkait.³

Minat konsumen merupakan aspek perilaku dari sikap mengkonsumsi. Menurut Umar Husein, minat konsumen yaitu komponen perilaku konsumen yang mencakup sikap mengkonsumsi. Hal ini mengacu pada kecenderungan responden untuk mengambil tindakan sebelum melakukan pembelian, mengubah minat menjadi energi untuk memenuhi diri sendiri. Untuk menggugah minat calon nasabah terhadap pembiayaan ijarah melalui berbagai cara. Menekankan pentingnya produk berkualitas tinggi adalah salah satu langkah menuju arah ini.⁴

Kualitas adalah keadaan yang selalu berubah yang mungkin terkait dengan hal-hal seperti manusia, proses, barang, dan lingkungan, kata Etta dan Sopiah. Produk itu sendiri menjadi sangat penting bagi keberhasilan perusahaan karena tanpa produk, bisnis tidak akan dapat

³M. A.-H. Hasan, "Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Minat Nasabah Menabung Pada Tabungan Easy Wadiah Di BSI KCP Ulee" (2022).

⁴Khairuna Yulianti, Rahmah, "Pengaruh Peran Dan Kualitas Pelayanan Accounting Officer (AO) Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah Dan Musyarakah Pada Perbankan Syariah Kota Banda Aceh.," *Jurnal Of Economic Science* 06 (2020).

berfungsi dengan baik. Kualitas produk, sebaliknya, adalah semacam nilai kepuasan yang canggih, kata Rachmad Hidayat. Mendahulukan keinginan dan kebutuhan pelanggan berarti berfokus pada hubungan antara kualitas produk dan minat. Ketika konsumen tidak puas dengan kualitas produk suatu perusahaan, cenderung membeli lebih banyak produk dari perusahaan tersebut. Ketika produk berkualitas tinggi, maka akan mewujudkan kesesuaian dengan maksud dan tujuan perusahaan. memenuhi permintaan pembelinya.⁵

Faktor selanjutnya, layanan merupakan pertimbangan penting ketika mencoba menarik pelanggan. Menurut Parasuraman, kualitas pelayanan merupakan kesan keseluruhan mengenai betapa hebatnya suatu pelayanan. Sedangkan tindakan atau kegiatan apa pun yang dapat ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain diartikan sebagai jasa menurut Kotler dalam Hendro dan Syamswana. yang berbeda-beda yang pada dasarnya tidak material dan tidak menimbulkan kepemilikan. Pelanggan, masyarakat umum, dan calon investor dalam bisnis berbasis layanan semuanya sangat menghargai kualitas layanan ini. Kepuasan pelanggan erat kaitannya dengan pelayanan prima. Ketika konsumen puas dengan layanan yang diterima, kemungkinan besar akan tetap setia pada bisnis tersebut. Perusahaan dapat mempelajari lebih lanjut tentang keinginan dan kebutuhan pelanggannya dalam jangka panjang. Bisnis dapat

⁵Dani Syahrizal, “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah Di BRI Syariah KCP Ponorogo” (Skripsi, Ponorogo, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2020).

meningkatkan kebahagiaan pelanggan dengan memanfaatkan pelanggan yang puas dan mengurangi dampak pelanggan yang tidak puas.⁶

Berdasarkan data OJK (2021) Profitabilitas BPRS terlihat masih mencatatkan laba positif, meskipun mengalami penurunan. Rata-rata rasio ROA dalam kurun waktu tahun 2015 hingga tahun 2020 tercatat sebesar 2,25% per tahun dan turun menjadi di bawah 2% pada tahun 2020. Hal tersebut mengindikasikan selama Pandemi Covid-19, penurunan pertumbuhan pembiayaan sebagai komponen utama aset BPRS sangat mempengaruhi kontribusinya dalam menciptakan laba bersih. Selain itu, tingkat efisiensi BPRS mengalami penurunan yang cukup besar pada akhir tahun 2020. Rasio BOPO terkontraksi sebesar 351 bps menjadi 87,62%, kemudian kembali terkontraksi menjadi sebesar 88.53% pada bulan Juni 2021. Kecukupan permodalan BPRS memperlihatkan kondisi yang masih cukup baik dan memadai untuk menyerap potensi risiko yang dihadapi, meskipun mengalami penurunan yang cukup tajam pada bulan Juni 2021. Rata-rata CAR selama tahun 2015 hingga 2020 mencapai 21,66%. Pada bulan Juni 2021 permodalan BPRS masih terjaga di angka 22,05%.

PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Patriot Bekasi merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah Pemerintah Kota Bekasi, dengan kepemilikan saham sebesar 98,7% milik pemerintah Kota Bekasi. Mulai ijin operasional berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor: 6/62/KEP.GBI/2006 tanggal 31

⁶Rahmah Yulianti. and Khairuna, “Pengaruh Peran Dan Kualitas Pelayanan Accounting Officer (AO) Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Produk Pembiayaan Murabahah Dan Musyarakah Pada Perbankan Syariah Kota Banda Aceh,” *Jurnal Of Economic Science* 06 (2020).

Agustus 2006 sekaligus ditetapkan sebagai hari jadi. Bisnis utama BPRS Patriot adalah menghimpun dana masyarakat dan penyaluran pembiayaan. Salah satu kegiatan pembiayaan di PT BPRS Patriot yaitu produk pembiayaan Dana Bergulir dengan prinsip akad murabahah, Murabahah adalah akad jual beli barang sebesar harga pokok barang ditambah dengan margin keuntungan yang disepakati. Berikut data jumlah nasabah pembiayaan dana bergulir pada PT BPRS Patriot Bekasi periode 2016-2024 :

Tabel Jumlah Nasabah Pembiayaan Dana Bergulir Tahun 2016-2024

Jumlah Nasabah Pembiayaan Dana Bergulir	
Tahun	Jumlah Nasabah
2016	74
2017	190
2018	301
2019	187
2020	144
2021	1.115
2022	786
2023	534
2024	673
Total	4.004

Sumber: PT BPRS Patriot Bekasi

Tujuan bagi setiap perusahaan adalah untuk mendapatkan keuntungan yang maksimal dan mempertahankan atau bahkan berusaha meningkatkannya untuk jangka waktu lama. Pada table diatas disimpulkan bahwa produk pembiayaan dana bergulir dalam sembilan

tahun terakhir mengalami peningkatan dan penurunan jumlah nasabah, pada periode 2016-2018 mengalami kenaikan, tetapi periode 2018-2020 mengalami penurunan, dilanjut awal periode 2021 mengalami kenaikan dan penurunan sampai periode 2024. Atas fenomena diatas naik turunnya jumlah nasabah pembiayaan dana bergulir ada beberapa factor yang mempengaruhi minat pembiayaan salah satunya adalah promosi dan pelayanan. Untuk mengatasi tantangan tersebut dan meningkatkan minat masyarakat BPRS Patriot Bekasi menerapkan beberapa strategi seperti peningkatan promosi dengan menggunakan berbagai media untuk mensosialisasikan manfaat pembiayaan dana bergulir, baik secara online maupun melalui pendekatan langsung ke komunitas usaha. Kemudian peningkatan kualitas layanan dengan memberikan pendampingan bagi penerima dana agar dapat mengelola usaha dengan baik dan mengoptimalkan penggunaan modal yang diberikan. Upaya promosi mempunyai dampak yang menguntungkan dan cukup besar dalam mempengaruhi minat calon klien, menurut penelitian (Aziz & Hendrasto, 2020). Menurut penelitian (Ermawati & Sidiq, 2021), kualitas produk berpengaruh positif terhadap keinginan konsumen untuk menabung.⁷ Namun, beberapa penelitian menemukan hal sebaliknya kualitas produk tidak berpengaruh terhadap minat konsumen. Menurut (Muhammad, 2020) secara simultan berdampak terhadap kepuasan pelanggan Selain itu, penelitian menunjukkan bahwa periklanan dan kualitas produk tidak memiliki efek sinergis terhadap minat konsumen (Winanti et al., 2021). Peneliti akan melakukan pengujian di berbagai

⁷A. W. Ermawati, C., & Sidiq, "Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Nasabah Pt Bank Mandiri (Persero) Tbk Kcp Kendal Boja.," *Solusi* 19, no. 3 (2021): 211.

lokasi dan waktu untuk mengetahui dampak kualitas produk dan upaya promosi terhadap minat konsumen.⁸

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Handayani Duwi dan Putri (2020), keputusan nasabah dalam memilih solusi pembiayaan murabahah sangat dipengaruhi oleh prosedur pembiayaan. Sebagai pertimbangan tambahan, ada kualitas layanan bank. Menurut penelitian yang dikutip oleh Zunaini dan Anindya (2019), kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pilihan pembiayaan.⁹

Hermanto dan Syahril (2020), dalam penelitiannya menyebutkan bahwa mayoritas masyarakat muslim Kabupaten Sumenep masih buta tentang bank syariah. Meskipun menunjukkan perkembangan yang positif, namun masih terdapat kendala seperti adanya perbedaan pendapat tentang halal, haram dan syubhatnya bunga, kurangnya sosialisasi, rendahnya sumber daya manusia yang mumpuni, kesulitan likuiditas dan keterbatasan jaringan kantor bank syariah. Diantara yang menjadi faktor utamanya adalah ketersediaan informasi yang memadai mengenai bank syariah. Dengan informasi yang cukup, maka akan meningkatkan pengetahuan masyarakat tentang bank syariah dan dapat meningkatkan minat mereka dalam bertransaksi.¹⁰ Hasil penelitian Hilmi

⁸D. Winanti, W., Bahri, S., Nurbaeti, A., & Novita, “Winanti, W., Bahri, S., Nurbaeti, A., & Novita, D. Pengaruh Kualitas Produk Dan Promosi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Amanah Di BMT Purwakarta Amanah Sejahtera.” *EKSISBANK: Ekonomi Syariah Dan Bisnis Perbankan* 5, no. 2 (2021).

⁹Zunaini, “Pengaruh Tingkat Margin Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Nasabah Pada Pembiayaan Murabahah Tahun 2016-2018.” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang., 2019).

¹⁰Syahril. Hermanto, B., “Persepsi Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah Di Kabupaten Sumenep.” *PERFORMANCE: Jurnal Bisnis & Akuntansi* 10, no. 78 (2020).

Musyaffa dan Muhammad Iqbal (2022) menunjukkan bahwa terdapat perbedaan pendapat terkait pentingnya faktor pelayanan dalam konteks minat nasabah menggunakan produk simpanan di BMT Amanah Ummah Gumpang. Temuan penelitian tersebut menyimpulkan bahwa pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat nasabah menggunakan produk simpanan di BMT Amanah Ummah Gumpang.

BPRS Patriot Kota Bekasi perusahaan yang memiliki berbagai penghargaan hal ini menjadi salah satu alasan penulis untuk memilih BPRS Patriot Kota Bekasi sebagai objek penelitian. Dikarenakan Menurut laporan Republika.com pada ajang ASR (Anugrah Syariah Republika) 2023 ajang tahunan di Indonesia. Di bidang Pembiayaan BPRS terbaik, BPRS Patriot Bekasi dinobatkan sebagai salah satu pemenang. BPRS Patriot Bekasi diyakini mampu membuktikan keseriusannya dalam menyalurkan dana meski tengah menghadapi masa sulit. Hingga Oktober 2023, bank ini telah menyalurkan pembiayaan sebesar 430 miliar rupiah. Upaya menjaga kualitas tetap berjalan seiring dengan pertumbuhan pembiayaan yang pesat. Hal ini memungkinkan pembiayaan bermasalah dapat ditekan. Untuk membantu BPRS Patriot mencapai tujuannya, Pemerintah Kota (Pemkot) Kota Bekasi memberikan dukungan pembiayaan kepada bank tersebut. Kota Bekasi merupakan rumah bagi sejumlah UMKM, dan salah satunya bertujuan untuk membantu UMKM tumbuh berkembang. Usaha mikro dan kecil di Kota Bekasi menerima sekitar 48% dari keseluruhan portofolio BPRS Patriot Bekasi. Untuk mendukung UMKM, Pemerintah Kota (Pemkot) Kota Bekasi menyiapkan dana bergulir dengan total Rp25 miliar. Oleh sebab itu Pemerintah Kota Bekasi membuat kebijakan dalam

mengalokasikan dananya salah satunya dana bergulir dengan tujuan permodalan untuk masyarakat Kota Bekasi. Diharapkan masyarakat dapat menerima bantuan permodalan tersebut dari Pemerintah Daerah Kota Bekasi bersama lembaga salah satunya Dinas Koperasi, Unit Kecil dan Menengah (UKM) Kota Bekasi agar mampu menstabilkan perekonomian di Kota Bekasi.

Hal tersebut didukung melalui peraturan Pemerintah Daerah Kota Bekasi nomer 36 tahun 2012 tentang pengelolaan dana bergulir pada Pemerintah Kota Bekasi bertujuan untuk membantu perkuatan modal usaha guna pengembangan koperasi, usaha mikro, menengah dan usaha lainnya dalam upaya penganggulangan kemiskinan, pengangguran dan pengembangan ekonomi daerah,¹¹ kemudian bisa dikatakan bahwa faktor promosi dan pelayanan akan mempengaruhi minat, sehingga minat akan masyarakat pun akan meningkat.

Penelitian ini fokus pada faktor penentu niat seperti sikap dan pengaruh sosial. Penelitian ini didasarkan pada model psikologi sosial seperti TRA (Theory of reasoned action). Niat sebagai faktor penentu perilaku telah ditetapkan dalam acuan sistem informasi dan disiplin lain model penerimaan teknologi sebagai adaptasi TRA menjadi populer diantara peneliti sistem informasi untuk menentukan antecedent pemakai sistem melalui kepercayaan tentang penggunaan dua faktor: penggunaan dan kemudahan dalam mengakses.¹² menurut TRA. Di sini minat mengacu pada keinginan untuk terlibat dalam perilaku, dan

¹¹ Walikota Bekasi, *Peraturan Walikota Bekasi*, 2012.

¹² Hermanto, B., "Persepsi Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah Di Kabupaten Sumenep."

perilaku mengacu pada tindakan atau aktivitas aktual yang dilakukan seseorang..¹³

Berdasarkan dari latar belakang yang peneliti paparkan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut dengan judul “PENGARUH PROMOSI DAN PELAYANAN TERHADAP MINAT MASYARAKAT KOTA BEKASI (STUDI PADA PRODUK PEMBIAYAAN DANA BERGULIR PADA BPRS PATRIOT BEKASI)”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan penelitian yang penulis ajukan ini dapat diidentifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Produk

Pertumbuhan di industri perbankan syariah cukup berkembang pesat. Hal ini ditandai dengan munculnya sejumlah Bank Syariah milik pemerintah di setiap daerah khususnya di Bekasi. Hadirnya BPRS PATRIOT BEKASI ini harus diimbangi dengan inovasi produk yang menunjang kebutuhan masyarakat. Produk yang inovatif akan menjadi pusat perhatian masyarakat untuk menggunakan produk perbankan syariah.

2. Promosi

Salah satu strategi untuk menarik minat konsumen terhadap layanan perbankan adalah dengan melakukan promosi. Nasabah akan

¹³M. Musyaffa, H., & Iqbal, “Pengaruh Religiusitas, Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Minat Menabung Di Bank Syariah.,” *Perbanas Journal of Islamic Economics & Business* 2 (2022): 167–177.

mengetahui peningkatan produk yang ditawarkan bank syariah melalui iklan dan penjelasan produk. Penting bagi sebagian orang untuk mempelajari perbankan syariah dan prinsip-prinsipnya. Hal ini menyoroti pentingnya promosi perbankan syariah di masyarakat.

3. Pelayanan

Bank syariah perlu meningkatkan pelayanannya dalam hal layanan pelanggan jika ingin bersaing. Minat masyarakat terhadap layanan perbankan syariah dapat dipengaruhi oleh beberapa variabel, salah satunya adalah pelayanan. Oleh karena itu, bank syariah memerlukan struktur unik yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat jika ingin menarik konsumen.

4. Minat

Minat merupakan kunci utama dari masyarakat untuk menggunakan produk perbankan syariah. Minat seseorang yang tinggi terhadap suatu produk akan menjadi salah satu faktor utama dari pertumbuhan perbankan syariah. Berdasarkan hasil observasi oleh peneliti minat dari masyarakat di Bekasi masih tergolong minim. Jika dilihat dari segi letak geografis berada di tengah pusat kota dan berada diantara Bank Syariah milik Pemerintah yang menjadi tujuan utama pangsa pasar dari perbankan syariah.

C. Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Luas lingkup hanya meliputi informasi seputar Produk Pembiayaan Dana Bergulir Pada BPRS Patriot Bekasi.
2. Informasi yang disajikan yaitu :Promosi Dan Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Kota Bekasi(Studi Pada Produk Pembiayaan Dana Bergulir Pada BPRS Patriot Bekasi).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dipaparkan diatas, terdapat beberapa rumusan masalah yang terkait dengan penelitian ini untuk menjawab segala permasalahan yang ada. Adapun rumusan masalah dalam peneltian ini antara lain, yaitu :

1. Bagaimana Pengaruh Promosi Terhadap Minat Masyarakat Kota Bekasi (Studi Pada Produk Pembiayaan Dana Bergulir Pada BPRS Patriot Bekasi)?
2. Bagaimana Pengaruh Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Kota Bekasi (Studi Pada Produk Pembiayaan Dana Bergulir Pada BPRS Patriot Bekasi)?
3. Bagaimana Pengaruh Promosi Dan Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Kota Bekasi (Studi Pada Produk Pembiayaan Dana Bergulir Pada BPRS Patriot Bekasi)?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengetahuan, produk, promosi dan pelayanan terhadap minat masyarakatkota bekasidalam menjadi nasabah bank syariah, diantaranya:

1. Untuk menguji Promosi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat masyarakat kota bekasi dalam menjadi nasabah bank syariah

(Studi Pada Produk Pembiayaan Dana Bergulir Pada BPRS Patriot Bekasi).

2. Untuk menguji Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat masyarakat kota bekasi dalam menjadi nasabah bank syariah (Studi Pada Produk Pembiayaan Dana Bergulir Pada BPRS Patriot Bekasi).
3. Untuk menguji promosi dan pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat masyarakat kota bekasi dalam menjadi nasabah bank syariah (Studi Pada Produk Pembiayaan Dana Bergulir Pada BPRS Patriot Bekasi).

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan tidak hanya bermanfaat bagi penulis, tetapi juga bagi peneliti selanjutnya. berikut manfaat penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti

Untuk memperluas pengetahuan tentang Pengaruh Promosi Dan Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Kota bekasi (Studi Pada Produk Pembiayaan Dana Bergulir Pada BPRS Patriot Bekasi)''.

2. Bagi Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Diharapkan dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan Pengaruh Promosi Dan Pelayanan Terhadap Minat Masyarakat Kota bekasi (Studi Pada Produk Pembiayaan Dana Bergulir Pada BPRS Patriot Bekasi)''.

3. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat dijadikan informasi bagi pihak terkait untuk mengetahui pentingnya Pengaruh Promosi Dan Pelayanan Terhadap

Minat Masyarakat Kota Bekasi (Studi Pada Produk Pembiayaan Dana Bergulir Pada BPRS Patriot Bekasi).

G. Sistematika Pembahasan

Pembahasan hasil penelitian ini akan disistematika menjadi lima bab yang saling berkaitan satu sama lain. Sebelum memasuki bab pertama akan didahului dengan halaman sampul, halaman judul, dan halaman daftar isi.

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab pertama merupakan gambaran umum untuk memberikan pola pemikiran bagi keseluruhan laporan penelitian yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab kedua membahas mengenai penjabaran dasar teori yang digunakan dalam penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ketiga, berisi tentang metode penelitian yang meliputi rancangan penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional, lokasi penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, instrumen penelitian, dan teknik pengolahan dan analisis data.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab keempat, membahas mengenai gambaran umum obyek penelitian, hasil pengujian instrumen, hasil pengujian deskripsi, hasil

pengujian asumsi klasik, hasil pengujian analisis regresi linier berganda, hasil analisis hipotesis dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab kelima, berisi penjelasan secara singkat mengenai kesimpulan yang dapat diambil dan saran mengenai hasil penelitian.