

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Era globalisasi identik ditandai dengan adanya perubahan yang cepat, persaingan yang ketat serta tingkat ketidakpastian yang tinggi. Dalam menghadapi persaingan yang ketat di era global, organisasi dituntut untuk mampu beradaptasi dengan lingkungan yang selalu mengalami perubahan dan peningkatan persaingan. Pernyataan ini didukung oleh Alwi (2001), yang menyatakan bahwa tantangan di era globalisasi saat ini berupa peningkatan kompetisi yang semakin ketat, menyebabkan banyak perusahaan harus melakukan restrukturisasi sebagai kebutuhan efisiensi dan efektivitas organisasi, merger dan sebagainya. Departemen dalam kaitan ini, harus proaktif menganalisis kemungkinan perubahan yang cepat terkait faktor-faktor lingkungan internal dan eksternal (ekonomi, teknologi, politik) yang akan berdampak pada eksistensi perusahaan.

Manajemen sumber daya manusia menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan dan mempertahankan eksistensi suatu organisasi di era globalisasi. Hakikatnya sumber daya manusia merupakan aset terpenting dalam sebuah organisasi yang perlu mendapat perhatian lebih untuk mampu bersaing dalam era global. Sesuai dengan pendapat dari Bohlander (2012), yang menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan kemampuan terintegrasi dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki oleh individu. Sumber daya ini dibangun agar mampu bersaing dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat.

Pengelolaan sumber daya manusia, diperlukan untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja, mempertahankan karyawan yang berkompeten serta mendukung pencapaian tujuan organisasi melalui kegiatan penyeleksian, penempatan, pemeliharaan, dan pemberhentian tenaga kerja untuk mendukung tercapainya keberhasilan suatu organisasi. Salah satu tolok ukur keberhasilan pengelolaan sumber daya manusia di dalam suatu organisasi ialah kinerja karyawan. Kinerja merupakan tingkatan pencapaian dari tugas-tugas yang ditanggung oleh seorang individu di dalam organisasinya. Sesuai dengan pendapat Mangkunegara (2002), mengatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Salah satu upaya untuk mencapai kualitas dan kuantitas tersebut, organisasi harus mampu meningkatkan kinerja individu dalam organisasi serta mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan di dalam organisasi.

Keberhasilan suatu organisasi dalam meningkatkan kinerjanya, sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang bekerja pada organisasi tersebut. Peranan tersebut tidak terlepas dari upaya positif yang dilakukan sebagai wujud pencapaian tujuan suatu organisasi. Berbagai upaya dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan, diantaranya dengan menciptakan kepuasan kerja karyawan melalui implementasi kualitas kehidupan kerja yang baik, memperkuat budaya organisasi di lingkungan kerja untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Kepuasan kerja hingga saat ini, diyakini memiliki kaitan dengan kinerja individu dan kelompok yang akhirnya akan mempengaruhi efektivitas organisasi secara keseluruhan. Pemimpin dan pihak manajemen perlu untuk memberikan perhatian yang lebih terhadap aspek kepuasan kerja yang sesuai dengan keinginan karyawan. Pendapat ini didukung oleh Anardana (2008), pimpinan perlu untuk menaruh perhatian yang sungguh-sungguh terhadap aspek kepuasan kerja, karena memiliki mata rantai dengan sumber daya manusia yang ada di organisasi, produktivitas organisasi, dan keberlangsungan hidup organisasi itu sendiri. Kepuasan kerja yang tinggi sangat memengaruhi kondisi kerja dan memberikan keuntungan nyata tidak saja bagi para pekerja, tetapi juga bagi pihak manajemen dan organisasi.

Beberapa penelitian sebelumnya, menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh signifikan dan positif pada kinerja seseorang. Penelitian pertama dilakukan oleh Narimawati (2007) yang berjudul "*The Influence of Work Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention Towards the Performance of Lectures at West Java's Private Higher Education Institution*". Penelitian ini memberikan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan pada 560 responden di lembaga pendidikan tinggi. Penelitian kedua dilakukan oleh Madhuri pada tahun 2014, yang membuktikan bahwa terdapat pengaruh antara kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Riset lainnya yang dilakukan oleh Khan (2011), Sawitri (2016), dan Fadlallah (2015), juga membuktikan hasil riset yang sama, bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kepuasan kerja merupakan salah satu aspek penting yang akan menentukan berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui kinerja karyawan. Seorang karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi akan memiliki kinerja yang maksimal. Kepuasan kerja akan mengarah pada pengalaman, kesenangan atau kegembiraan yang dirasakan seseorang ketika apa yang diinginkan dapat terpenuhi. Pendapat ini didukung oleh Robbins (2003), yang menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima karyawan dan jumlah yang karyawan yakini seharusnya diterima. Dapat dikatakan bahwa karyawan akan merasa puas apabila kebutuhan yang diinginkan dapat terpenuhi. Semakin besar kebutuhan yang dapat dipenuhi, maka kepuasan kerja akan semakin tinggi, dan begitu juga sebaliknya.

Penerapan kualitas kehidupan kerja menjadi faktor lainnya dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Kualitas kehidupan kerja memiliki peranan penting untuk meningkatkan kinerja karyawan. Menurut Nawawi (2001), setiap organisasi atau perusahaan harus mampu menciptakan *quality of work life* agar sumber daya manusia di lingkungannya menjadi kompetitif. Dengan adanya *quality of work life* yang akan menjadikan karyawan lebih kompetitif, sehingga akan memberikan pengaruh pada organisasi secara keseluruhan dalam mempertahankan organisasinya di lingkungan bisnis yang semakin kompetitif.

Dewasa ini, konsep kualitas kehidupan kerja menjadi salah satu faktor yang sudah diakui keberadaannya dan mulai diimplementasikan di beberapa organisasi, dengan tujuan untuk mencapai keunggulan kompetitif melalui efektivitas organisasi yang diukur dari kinerja karyawan. Sesuai dengan pendapat Siagian (2009), salah satu upaya meningkatkan produktivitas kerja serta untuk meningkatkan kualitas *output* melalui partisipasi, keterlibatan karyawan dalam proses pengambilan keputusan dan untuk memenuhi kebutuhan para karyawan adalah dengan menerapkan kualitas kehidupan kerja atau *quality of work life*.

Kualitas kehidupan kerja meliputi berbagai kegiatan-kegiatan yang ada di dalam perusahaan. Sesuai dengan pendapat Cascio (1998), kualitas kehidupan kerja mencakup aktifitas-aktifitas yang ada di dalam perusahaan, yang diarahkan untuk meningkatkan suatu kondisi kehidupan kerja yang dapat membangkitkan semangat kerja dalam melaksanakan tugas untuk mencapai sasaran perusahaan. Terdapat sembilan komponen untuk memperbaiki kualitas kehidupan kerja, diantaranya keterlibatan karyawan (*employee participation*), pengembangan karir (*career development*), penyelesaian konflik (*conflict resolution*), komunikasi (*communication*), kesehatan (*wellnes*), rasa aman terhadap pekerjaan (*job security*), keselamatan lingkungan kerja (*a save environment*), kompensasi yang seimbang (*equitable compensation*), dan kebanggaan (*pride*).

Implementasi program kualitas kehidupan kerja pada suatu organisasi, dapat memberi dampak pada kinerja karyawan. Pernyataan tersebut didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan Ahmadian dkk (2015), menunjukkan hasil bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas kehidupan kerja dengan komitmen organisasi dan kinerja karyawan.

Selain mempengaruhi kinerja karyawan, kualitas kehidupan kerja dapat menciptakan kepuasan kerja pada diri karyawan. Hal tersebut diperkuat dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Ramchandra dkk (2013), yang menunjukkan bahwa kualitas kehidupan kerja secara signifikan berhubungan positif dengan kepuasan kerja (perilaku pengawasan, kompensasi dan manfaat dan keseimbangan kehidupan kerja) dan dapat dianggap sebagai prediktor dari kepuasan kerja. Beberapa penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Anbari (2014), Hatam (2014), Fatihe (2015) serta Ramin (2015), menunjukkan hasil yang sama bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif antara kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja serta kinerja karyawan.

Upaya lain, yang dapat dilakukan organisasi dalam rangka meningkatkan kinerja dan kepuasan kerja karyawan adalah penciptaan dan pengimplementasian budaya organisasi. Budaya organisasi yang tertanam kuat dalam organisasi, dapat menjadi kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Budaya organisasi yang tertanam kuat akan memiliki makna bahwa nilai-nilai utama dari organisasi atau perusahaan menjadi pedoman, yang dipatuhi dan dilaksanakan setiap hari di tempat kerja. Keberhasilan suatu perusahaan untuk mengimplementasikan nilai-nilai (*values*) budaya organisasinya dapat menjadi pendorong perusahaan tersebut untuk terus tumbuh dan berkembang secara terus menerus. Menurut Robbins (2002), mendefinisikan budaya organisasi sebagai suatu sistem makna bersama yang dianut oleh anggota-anggota yang membedakan organisasi tersebut dengan organisasi lain. Lebih lanjut, Robbins (2002), menjelaskan bahwa sebuah sistem pemaknaan bersama dibentuk oleh anggotanya yang sekaligus menjadi pembeda dengan organisasi lain.

Setiap organisasi akan memiliki ciri khas yang dapat membedakan dengan organisasi lain dan menjadikannya sebagai identitas bagi suatu organisasi. Kesesuaian antara budaya organisasi dengan karakteristik anggota organisasi dapat menimbulkan kepuasan kerja yang akan mendorong karyawan untuk berkinerja optimal. Beberapa penelitian terdahulu, menunjukkan adanya hubungan antara variabel kepuasan kerja, kinerja, dan budaya organisasi. Diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Sewang (2016), menunjukkan bahwa variabel gaya kepemimpinan, budaya organisasi, motivasi kerja, dan kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja dosen. Kedudukan variabel kepuasan kerja dapat memediasi variabel gaya kepemimpinan, motivasi kerja, dan budaya organisasi yang akan mempengaruhi secara signifikan terhadap kinerja dosen. Kemudian penelitian lain yang dilakukan oleh Shahzad dkk (2013), Ahamed dan Mahmood (2015), Udin dkk (2013), serta Wambugu (2014) memberikan hasil yang sama bahwa budaya organisasi memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja karyawan.

Beberapa faktor yang telah diuraikan di atas, perlu menjadi perhatian bagi suatu organisasi untuk memperkuat posisi organisasinya dalam menghadapi persaingan di era global. Salah satu bentuk organisasi yang memiliki tingkat persaingan yang tinggi ialah rumah sakit. Dewasa ini, pembangunan rumah sakit di Indonesia terus mengalami peningkatan. Dengan semakin bertambahnya jumlah pembangunan rumah sakit tersebut, tentunya akan meningkatkan persaingan pelayanan kesehatan. Seperti yang terdapat di dalam Tabel 1.1 :

**Tabel 1.1 Data Jumlah Rumah Sakit di Indonesia**

Jumlah Rumah Sakit Berdasarkan Kepemilikan per 2014				
KATEGORI	KEPEMILIKAN	RS UMUM	RS KHUSUS	TOTAL
RS PUBLIK	Pemerintah	802	85	887
	Kemkes	14	19	33
	Pemerintah Provinsi	68	45	113
	Pemerintah Kabupaten	465	3	468
	Pemerintah Kota	87	11	98
	Kementerian Lain	6	2	8
	TNI	120	5	125
	Polri	42	0	42
RS PRIVAT	Swasta Nonprofit	539	167	706
	Swasta	542	266	808
	BUMN	55	7	62
<b>Jumlah</b>		<b>1.938</b>	<b>525</b>	<b>2.463</b>
<i>Sumber: sirs.buk.depkes.go.id</i>				

Sumber : *sirs.buk.depkes.go.id*

Tabel 1.1 merupakan data dari Departemen Kesehatan yang diambil dari situs (*sirs.buk.depkes.go.id*), menunjukkan bahwa jumlah rumah sakit di Indonesia per tahun 2014 sebanyak 2.463, baik yang dimiliki pemerintah maupun pihak swasta, dan setiap tahunnya akan terus mengalami peningkatan. Oleh sebab itu, diperlukan pengelolaan rumah sakit secara menyeluruh. Di Indonesia, pengelolaan rumah sakit telah berkembang dengan pesat dan menjadi sebuah industri yang berbasis pada prinsip-prinsip ekonomi dan manajemen. Hal tersebut menjadi salah satu bentuk ancaman bagi rumah sakit yang dimiliki oleh pemerintah maupun swasta, apabila tidak berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerjanya secara keseluruhan (Anggit, 2012).

Salah satu rumah sakit yang berkembang dengan pesat dan terus meningkatkan pelayanan ialah RSUD Panembahan Senopati. Rumah sakit ini, merupakan rumah sakit tertua di kabupaten Bantul. Dalam melaksanakan pelayanan kesehatan, RSUD Panembahan Senopati berusaha menempatkan kualitas pelayanan sebagai suatu hal yang penting dan utama.



Hal ini dapat dilihat dari visi RSUD Panembahan Senopati yaitu “Tewujudnya rumah sakit yang unggul dan menjadi pilihan utama masyarakat Bantul dan sekitarnya”. Dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan kesehatan perlu dijaga kualitas pelayanan salah satunya dengan melakukan survei kepuasan pelanggan. Dari hasil survei kepuasan pelanggan yang dilakukan pada bulan September tahun 2011 terhadap 300 pengunjung dan pengguna jasa rumah sakit, untuk mengetahui kepuasan pelanggan terkait dengan pelayanan di rumah sakit, dapat dilihat dari kesenjangan harapan dan persepsi terhadap mutu pelayanan. Dari data yang diperoleh menunjukkan hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk responden rawat jalan sebesar 2.956 (73,9%) dan responden rawat inap di dapatkan skor IKM sebesar 3,107 (77,6%). Sepanjang tahun 2016, RSUD Panembahan Senopati berhasil meningkatkan skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dari data yang diperoleh menunjukkan capaian hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 3,10 atau 77,5% (kategori baik), yang terdiri dari instalasi rawat jalan 77,5%, dan instalasi rawat inap 79%. Unsur dengan nilai tertinggi adalah tanggung jawab petugas pelayanan dengan nilai 3,23 atau 80,8%, sedangkan nilai terendah adalah prosedur pelayanan dengan nilai 3,03 atau 75,1%.

Dari data tersebut, terlihat bahwa selama kurun waktu 5 tahun, RSUD Panembahan Senopati dapat meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit didasarkan pada peningkatan skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hal tersebut tidak terlepas dari kinerja yang diberikan oleh karyawan di RSUD Panembahan Senopati. Untuk mencapai tujuan rumah sakit, pihak manajemen melakukan berbagai upaya positif untuk meningkatkan kinerja karyawannya untuk terus meningkatkan pelayanan kesehatan di RSUD Panembahan Senopati.

Dalam menjalankan pelayanan kesehatan, rumah sakit pastinya berusaha untuk mengimplementasikan kualitas kehidupan kerja dengan baik dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja karyawannya. Selain itu, berdasarkan data primer yang diperoleh dari bidang pengembangan, pada tahun 2015, rumah sakit ini melakukan perbaikan budaya yang ada di dalam organisasi, dan terbukti budaya kerja yang ada dapat diterima dan dipatuhi dengan baik oleh seluruh karyawan, dan mendukung peningkatan kinerja karyawan. RSUD Panembahan Senopati merupakan rumah sakit milik daerah yang dituntut untuk berkinerja baik memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara menciptakan dan mengimplementasikan kualitas kehidupan kerja dan budaya organisasi yang baik bagi seluruh karyawan sehingga tujuan organisasi dapat dicapai.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti terkait dengan variabel kualitas kehidupan kerja, budaya organisasi, kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Dari keempat variabel tersebut, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan mengambil judul “Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada RSUD Panembahan Senopati Kabupaten Bantul Yogyakarta”. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan beberapa pihak, khususnya bagi pimpinan dan manajemen rumah sakit agar dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya penciptaan kualitas kehidupan kerja, implemmentasi budaya organisasi, serta mewujudkan kepuasan kerja bagi karyawan.

Sebagai salah satu organisasi yang memberikan pelayanan kesehatan bagi masyarakat, diharapkan karyawan merasa puas pada pekerjaannya, sehingga para karyawan dapat bertanggung jawab sepenuhnya terhadap pekerjaannya dengan memberikan kinerja yang prima dalam melayani masyarakat, serta memiliki kinerja yang unggul guna mendukung pencapaian visi, misi organisasi, serta mampu mencapai keunggulan kompetitif.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat pengaruh variabel kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan?
2. Apakah terdapat pengaruh variabel budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan?
3. Apakah terdapat pengaruh variabel kualitas kehidupan kerja dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan?
4. Apakah terdapat pengaruh variabel kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan?
5. Apakah terdapat pengaruh dari variabel budaya organisasi terhadap kinerja karyawan?
6. Apakah terdapat pengaruh kualitas kehidupan kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan?
7. Apakah terdapat pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan?
8. Apakah terdapat pengaruh variabel kualitas kehidupan kerja, budaya organisasi, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan?

9. Lebih besar mana pengaruh secara langsung (variabel kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja) atau pengaruh secara tidak langsung (variabel kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja) pada karyawan?
10. Lebih besar mana pengaruh secara langsung (variabel budaya organisasi terhadap kinerja) atau pengaruh secara tidak langsung (variabel budaya organisasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja) pada karyawan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel kualitas kehidupan kerja terhadap kepuasan kerja karyawan.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan.
3. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari variabel kualitas kehidupan kerja dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja karyawan.
4. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan.
5. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.
6. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel kualitas kehidupan kerja dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan.
7. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

8. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel kualitas kehidupan kerja, budaya organisasi dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
9. Untuk mengetahui lebih besar mana pengaruh secara langsung (variabel kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja) atau pengaruh secara tidak langsung (kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja melalui kepuasan kerja) pada karyawan.
10. Untuk mengetahui lebih besar mana pengaruh secara langsung (variabel budaya organisasi terhadap kinerja) atau pengaruh secara tidak langsung (budaya organisasi terhadap kinerja melalui kepuasan kerja) pada karyawan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dari beberapa tujuan penelitian di atas, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kontribusi :

##### **1. Bagi Praktisi**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan, sumbangan pemikiran dan masukan alternatif untuk memecahkan masalah di dalam organisasi dan dapat mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi dan meningkatkan kinerja karyawan.

##### **2. Bagi Peneliti**

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber informasi dan pengetahuan baru terkait dengan hubungan antara kualitas kehidupan kerja, budaya organisasi, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan dalam sebuah organisasi. Penelitian ini juga memberikan kesempatan dalam menerapkan teori, khususnya teori sumber daya manusia (SDM) secara langsung dalam praktik lapangan.

Manfaat lain bagi peneliti untuk mengembangkan kemampuan dalam melakukan sebuah penelitian, serta memberikan pengalaman dan ilmu baru bagi peneliti terkait dengan masalah yang menjadi fokus dalam penelitian.

### 3. Bagi Institusi

Sebagai bahan referensi yang dapat dimanfaatkan oleh para akademisi yang ingin meneliti terkait dengan bidang atau variabel yang sama dengan penelitian ini.

## 1.5 Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah penulisan di dalam skripsi ini, maka sistematika penulisan akan disusun sebagai berikut :

- BAB I : Pendahuluan, di dalam bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah dalam penelitian, rumusan masalah yang akan diteliti, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.
- BAB II : Kajian pustaka, dalam bab ini akan menjelaskan mengenai penelitian terdahulu, dan landasan teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini.
- BAB III : Metode penelitian, di dalam bab ini akan menjelaskan mengenai jenis penelitian, populasi dan sampel dari penelitian, cara pengumpulan data, jenis data yang ada, variabel penelitian, metode analisis data, serta alat pengujian statistika kuantitatif.
- BAB IV : Pembahasan dan Analisis Data, dalam bab ini menjelaskan mengenai pengumpulan data, pengolahan data, analisis deskriptif dan kuantitatif, serta pengujian hipotesis penelitian.

BAB V : Kesimpulan dan Saran, dalam bab ini penulis akan menarik kesimpulan dari hasil penelitian ini dan memberikan saran, masukan bagi perusahaan, dan pihak-pihak lain yang berhubungan untuk perbaikan penelitian di masa yang akan datang.

