

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kemajuan pesat dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi merupakan salah satu ciri modernisasi. Hal ini senantiasa menuntut perubahan dalam segala bidang kehidupan manusia terutama dalam bidang penyediaan pelayanan yang berhubungan dengan data, informasi serta barang dan jasa. Perkembangan informasi dan teknologi dalam bidang penyediaan jasa menuntut tersedianya pemenuhan kebutuhan masyarakat modern saat ini. Diantaranya kebutuhan akan kecepatan pelayanan, pengiriman maupun penerimaan layanan jasa, informasi, barang dan dokumen.

Sejak dahulu, masyarakat sudah mengenal pentingnya pemenuhan akan kebutuhan pertukaran dan pengiriman informasi serta barang dan dokumen. Orang menggunakan burung merpati sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan komunikasi, sedangkan untuk memenuhi kebutuhan pertukaran barang dari satu tempat ke tempat lainnya, masyarakat jaman dahulu menggunakan jalur laut seperti kapal atau pun jalur darat seperti berjalan kaki atau menggunakan kereta. Perkembangan dunia dewasa ini ditandai dengan arus globalisasi di segala bidang yang membawa dampak cukup besar bagi perkembangan perekonomian Indonesia.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Persaingan dalam dunia bisnis yang semakin marak membuat banyak perusahaan berlomba-lomba menyediakan berbagai macam pilihan maupun yang ditawarkan untuk pelanggan. Oleh karena itu masyarakat menjadi semakin selektif untuk memenuhi kebutuhan. Tujuan pemenuhan kebutuhan maupun keinginan adalah tercapainya tingkat kepuasan setinggi mungkin. Kepuasan menjadi faktor penting dalam sebuah bisnis untuk meraih sukses. Lebih penting lagi adalah bahwa kepuasan pelanggan menjadi dasar bagi bisnis tersebut untuk tetap bertahan dan terus berkembang.

Kepuasan pelanggan sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan. Sebagai usaha untuk mewujudkan kenyamanan terhadap pelanggan agar pelanggan merasa mempunyai nilai lebih dari yang diharapkan. Bicara tentang pelayanan masyarakat tentunya harus dimulai dari hal-hal yang kecil yang terkesan sepele hingga hal-hal besar yang sangat terikat dengan banyak orang. Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai suatu situasi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Kepuasan pelanggan dapat berubah selama periode waktu, itu adalah proses yang dinamis persepsi individu tentang produk atau pelayanan kinerja untuk kepuasan pelanggan.

Pentingnya peningkatan kepuasan pelanggan juga berlaku pada jasa pengiriman. Perkembangan jasa pengiriman berakibat bertambahnya perusahaan-perusahaan baru yang masuk ke dalam bisnis jasa. Salah satu perusahaan yang bergerak dalam jasa pengiriman ini adalah PT. Jalur Nugraha Eka kurir (JNE) yang merupakan perusahaan jasa pengiriman barang dan logistik yang tersebar luas di

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Indonesia, yang melayani pengiriman dalam bentuk paket, dokumen, kendaraan, dll. Banyak perusahaan- perusahaan jasa pengiriman yang memberikan nilai dan kepuasan melalui jasa yang berkualitas dan harga yang bersaing. Memberikan kepuasan kepada konsumen adalah faktor penting, dimana konsumen semakin bersifat kritis dalam memilih perusahaan jasa pengiriman mana yang akan digunakan.

PT. Jalur Nugraha Eka Kurir (JNE) sebagai salah satu perusahaan jasa pengiriman barang dan logistik di Indonesia harus mampu memberikan atau menyediakan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diharapkan oleh pelanggan, sehingga mampu menghadapi persaingan dengan perusahaan lainnya. Perusahaan pesaing yang dimaksud adalah TIKI, Pos Indonesia, FeDex, DHL, dll. Berikut data 4 perusahaan jasa pengiriman barang yang ada diindonesia selama 3 tahun terakhir

**Table 1.1.Pangsa Pasar Kurir Indonesia :**

| NO | JASA KURIR | 2015  | 2016  | 2017  |
|----|------------|-------|-------|-------|
| 1  | JNE        | 43,5% | 47,6% | 49,4% |
| 2  | TIKI       | 36,2% | 35,7% | 34,7% |
| 3  | POS        | 6,7%  | 6,7%  | 7,9%  |
| 4  | DLH        | 2,1%  | 1,3%  | 1,3%  |
| 5  | LAIN-LAIN  | 11,5% | 8,7%  | 6,7%  |

Sumber:[http://www.investor.id.OptimismeUsahaJasaKurir\\_INVESTOR.ID.htm](http://www.investor.id.OptimismeUsahaJasaKurir_INVESTOR.ID.htm).  
Diakses pada Tanggal 26/April/2018, 15:25WIB.

Dari data diatas dapat dilihat JNE mengalami peningkatan disetiap tahunnya, tahun 2015 43,5%, meningkat ditahun 2016 47,6% dan terus meningkat hingga ditahun 2017 49,4%. Para pesaing JNE dari provider swasta seperti TIKI juga masih tertinggal jauh. TIKI, selama tiga tahun terakhir memiliki persentase

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

36,2% pada tahun 2015, menurun menjadi 35,7% pada tahun 2016, dan menurun lagi menjadi 34,7% tahun 2017. Sementara itu, layanan kurir Pos Indonesia tiga tahun terakhir memiliki persentase 6,7% ditahun 2015-2016 dan mengalami kenaikan ditahun 2017 menjadi 7,9%.

DHL sebagai penyedia layanan yang telah mengglobal juga masuk dalam Top 4 perusahaan jasa pengiriman. Meskipun berfokus pada distribusi logistik atau kargo dengan kuantitas besar, DHL masih mendapatkan persentase yang baik dalam layanan pengiriman ekspres yang dilakukannya. Persentase tiga tahun terakhir memang cenderung turun yaitu dari 2,1% pada tahun 2015 ke arah 1,3% ditahun 2016 dan 2017 persentasenya masih tetap di angka 1,3%. Akan tetapi, DHL masih mampu menarik minat pengguna layanan pengiriman ekspres di tengah persaingan yang ketat dan didominasi oleh JNE dan diikuti TIKI.

Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dikarenakan pelanggan yang terpuaskan nilai pribadinya dan mengalami mood yang positif terhadap pelayanan akan memiliki *feed back* yang bagus bagi perusahaan seperti melakukan pembelian ulang serta memberikan rekomendasi kepada orang lain untuk membeli ditempat yang sama. Kepercayaan dan kepuasan dapat menimbulkan loyalitas yang tinggi terhadap perusahaan tersebut. Pelanggan seringkali tidak loyal disebabkan oleh adanya pelayanan yang buruk atau kualitas pelayanan yang semakin menurun dari yang diharapkan pelanggan. Melakukan interaksi kepada pelanggan juga sangat diperlukan untuk memperoleh tanggapan dari pelanggan tentang sarana dan prasarana yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan sebagai ukuran keberhasilan.

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Peneliti menemukan sebuah kasus bahwa terdapat keluhan keluhan dari para pelanggan JNE yang banyak muncul di beberapa media, baik cetak maupun digital. Keluhan keluhan tersebut diantaranya sebagai berikut :

**Table 1.2 Keluhan-keluhan Pelanggan JNE**

| NO | KELUHAN                                                                                    | SUMBER                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Kurangnya konfirmasi antara customers JNE dengan pelanggan.                                | <a href="http://www.kompasiana.com/rianadewie/sempat-negatif-thinking-kini-saya-ketagihan-jne_54f3e01d745513942b6c8287">http://www.kompasiana.com/rianadewie/sempat-negatif-thinking-kini-saya-ketagihan-jne_54f3e01d745513942b6c8287</a> |
| 2  | Kesalahan estimasi waktu yang sering terjadi.                                              | <a href="http://myanwyn.blogspot.co.id/2014/02/jne-oh-jne-pengalaman-kurang.html">http://myanwyn.blogspot.co.id/2014/02/jne-oh-jne-pengalaman-kurang.html</a>                                                                             |
| 3  | Kesalahan yang dilakukan petugas sortir dan petugas pengirim sehingga rusaknya isi barang. | <a href="http://www.kompasiana.com/hakeemelfaisal07/menj-awab-komplain-jasa-pengiriman-paket-jne">http://www.kompasiana.com/hakeemelfaisal07/menj-awab-komplain-jasa-pengiriman-paket-jne</a>                                             |
| 4  | Terdapat beberapa agen JNE yang masih menggunakan system penulisan manual resi.            | <a href="http://www.kompasiana.com/thomthebigbear/kemana-yah-paketku_551b43528133116f0c9de565">http://www.kompasiana.com/thomthebigbear/kemana-yah-paketku_551b43528133116f0c9de565</a>                                                   |

Sumber: [Http://www.kompasiana.com](http://www.kompasiana.com) Diakses pada tanggal 27/April/ 2018 20:00 WIB

Berdasarkan hal di atas, dapat dikatakan bahwa sebuah usaha jasa pengiriman haruslah mampu memberikan sebuah pelayanan yang prima, dimana pelayanan tersebut dapat dijadikan sebagai sebuah keunggulan dibandingkan dengan usaha jasa lainnya, sehingga mampu bertahan dalam iklim persaingan yang ketat. Sebuah perusahaan jasa pengiriman barang jalur darat yang mempunyai keunggulan bersaing dapat terlihat pada kondisi banyaknya jumlah pelanggan dan yang memiliki loyalitas tinggi.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari beberapa narasumber yang pernah menggunakan jasa pengiriman JNE penulis menemui dan mencari tahu permasalahan apa yang mereka keluhkan terhadap JNE sehingga merasa sangat tidak puas. Mahasiswa yang berinisial (D.A) menyatakan “Saya sangat kecewa dengan JNE karena beberapa waktu yang lalu saya membeli sepatu dari ONLINE SHOP dan pengirimannya melalui JNE, dari pihak OLSHOP pada saat mengirim barang costumers JNE mengatakan barang akan sampai dalam 2 hari, tetapi barang yang saya pesan tidak kunjung datang. Saya komplain ke pihak Agen JNE dan mereka hanya merespon (“tunggu saja bang, mungkin paket nya lagi dijalan”), dan dihari ke 4 paket saya baru sampai, disini saya merasa sangat kecewa atas pelayanan waktunya yang kurang cepat tanggap dalam merespon pelanggan”.

Mahasiswa yang berinisial (R.K) mengatakan “Sebulan yang lalu saya membeli kenalpot untuk ninja di situs Online Shop senilai Rp7.000.000- dan dikirim melalui JNE, paket saya tiba dalam waktu 3 hari tapi dalam kondisi yang sangat mengecewakan dan banyak lecet, apa mereka (JNE) melempar lempar paket kiriman kedalam kargo pada saat mempacking barang ?. ketika saya komplain, customers nya berkata (“maaf bang ini terjadi karena kelalaian petugas sortir, apabila ingin diganti rugi kita akan proses dengan SOP yang sudah ditentukan yaitu penggantian kerusakan barang 0,2% dari harga barang”). Akhirnya saya tidak jadi mengajukan komplain karena maenurut saya harga penggantiannya tidak sesuai dengan harga barang yang saya beli, dan saya sangat kecewa atas pelayanannya yang kurang memuaskan ini”.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Satu lagi respon dari Mahasiswi yang menjalani usaha Online Shop yang berinisial (F.A) didapati oleh penulis dan bertanya tentang keluhannya atas ketidaknyamanan selama penggunaan jasa pengiriman JNE untuk mengirim barang pesanan konsumennya “Saya sudah sering melakukan pengiriman paket konsumen melalui JNE dan sering kali pula konsumen protes karena lamanya waktu paket tersebut tiba ditangan konsumen. Saya tetap menggunakan pengiriman melalui JNE karena biaya pengiriman yang murah dan itu dapat meminimalisir harga jual barang+biaya ongkos kirim. Walaupun sering terjadi keterlambatan tapi barang konsumen saya sampai dan saya tidak terlalu mempermasalahkan hal tersebut ke pihak Agen JNE”.

**Tabel 1.3 : Data Mahasiswa UIN SUSKA Riau yang telah memakai Jasa Kurir**

| NO | FAKULTAS                 | JNE | TIKI | POS | J&T | JUMLAH |
|----|--------------------------|-----|------|-----|-----|--------|
| 1  | Syariah & Ilmu Hukum     | 12  | 9    | 3   | 6   | 30     |
| 2  | Tarbiyah & Keguruan      | 14  | 11   | 1   | 4   | 30     |
| 3  | Ushuluddin               | 10  | 10   | 3   | 7   | 30     |
| 4  | Dakwah & Ilmu Komunikasi | 14  | 7    | 4   | 5   | 30     |
| 5  | Sains & Teknologi        | 10  | 13   | 3   | 4   | 30     |
| 6  | Ekonomi & Ilmu Sosial    | 17  | 6    | 2   | 5   | 30     |
| 7  | Psikologi                | 12  | 12   | 2   | 4   | 30     |
| 8  | Pertanian & Peternakan   | 11  | 10   | 5   | 4   | 30     |
|    | <b>Total</b>             | 100 | 88   | 23  | 39  | 240    |

**Sumber:** Survei awal pengguna layanan jasa kurir

Dari data diatas dapat dilihat jumlah Mahasiswa UIN SUSKA RIAU yang memakai jasa kurir yang ada dipekanbaru. Penulis mengambil sampel 30 orang per Fakultas yang telah menggunakan Jasa Kurir. Total pelanggan/mahasiswa

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang telah memakai layanan jasa JNE menurut survei berkisar 100 orang, TIKI berjumlah 88 orang, POS Indonesia berjumlah 23 orang dan J&T perusahaan baru yang ikut dalam meramaikan pangsa pasar kurir saat ini, berjumlah 39 orang. Data tersebut diambil dari Pra-Survei per Fakultas yang ada di UIN SUSKA RIAU.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis melakukan penelitian dengan mengangkat judul tentang **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan Jasa pengiriman JNE Cabang Pekanbaru Pada Mahasiswa UIN SUSKA RIAU.**

## 1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

- 1 Pengaruh *tanggibles* secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman JNE cabang Pekanbaru ?
- 2 Pengaruh *emphaty* secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman JNE cabang Pekanbaru ?
- 3 Pengaruh *realibility* secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman JNE cabang Pekanbaru ?
- 4 Pengaruh *responsivenes* secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman JNE cabang Pekanbaru ?
- 5 Pengaruh *assurance* secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman JNE cabang Pekanbaru ?

- 6 Pengaruh *tangible, empathy, realibility, responsiveness, assurance* secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman JNE cabang Pekanbaru ?

### 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan masalah yang disebutkan diatas, maka tujuan yang penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *Tangible* secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman JNE Cabang Pekanbaru Pada Mahasiswa UIN SUSKA Riau.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *Empathy* secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman JNE Cabang Pekanbaru Pada Mahasiswa UIN SUSKA Riau.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *Realibility* secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman JNE Cabang Pekanbaru pada Mahasiswa UIN SUSKA Riau.
4. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *Responsivenes* secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman JNE Cabang Pekanbaru pada Mahasiswa UIN SUSKA Riau.
5. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh *Assurance* secara parsial terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman JNE Cabang Pekanbaru pada Mahasiswa UIN SUSKA Riau.

6. Untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan (Bukti Fisik, Empati, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan) secara simultan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa pengiriman JNE Cabang Pekanbaru pada Mahasiswa UIN SUSKA Riau.

### 1.3.2 Manfaat Penelitian

#### 1. Bagi Perusahaan.

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pemikiran bagi perusahaan jasa untuk dijadikan bahan masukan dan evaluasi, serta informasi untuk mendukung keputusan.

#### 2. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini dapat digunakan untuk mengaplikasikan teori-teori yang sudah diperoleh selama perkuliahan dan melihat perbandingan antara teori dan kenyataan.

#### 3. Bagi Akademisi

Bagi akademisi penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam penelitian karya ilmiah yang sesuai dengan kurikulum yang berlaku pada saat ini.

#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## 1.4 Sistematika Penulisan

Untuk mencapai sasaran yang diinginkan, penulis melakukan sistematika pembahasan dibagi menjadi

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan sebuah penghantar atau outline yang berisi dasar pemilihan judul, perumusan masalah, tujuan penulisan dan sistematika penulisan.

### **BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Bab ini mengupas tentang teori-teori yang akan mengiringi referensi dari tuntunan tersebut, hal-hal yang bersangkutan dengan rancangan skripsi, pengertian serta faktor yang mempengaruhi.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini Penulis mengupas tentang sampel penelitian, pengukuran variable, variable-variabel yang digunakan dan teknis pengujian hipotesisnya.

### **BAB IV : GAMBARAN UMUM**

Bab ini menerangkan tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan aktifitas perusahaan.

### **BAB V : HASIL PENELITIAN DARI PEMBAHASAN**

Bab ini membahas tentang hasil penelitian yang dilakukan yaitu berupa deskripsi, variabel hasil penelitian serta pembahasan hasil penelitian.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini merupakan penutup dari pembahasan skripsi dimana penulis akan memberikan beberapa kesimpulan dan saran sebagai sumbangan pemikiran sebatas kemampuan dari penulis.

