

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Era globalisasi menuntut setiap orang untuk dapat berpikiran maju, ilmu pengetahuan teknologi dan informasi serta komunikasi yang terus berkembang di kehidupan sehari-hari dimana ditandai dengan perubahan yang sangat cepat di segala bidang khususnya teknologi telekomunikasi (Bayu dan Kerti, 2014). Kemajuan teknologi dan informasi yang semakin berkembang menjadikan kebutuhan manusia ikut berkembang dan semakin kompleks, perusahaan berlomba – lomba menciptakan produk untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pasar (konsumen) yang semakin beragam (Suryana, 2013).

Perusahaan industri *mobile* semakin berkembang pesat, pasalnya semakin hari semakin banyak saja *gadget* canggih yang bermunculan mulai dari tablet pc hingga sebuah *smartphone* namun yang terpenting kini hampir semua perangkat *mobile* menawarkan fitur yang canggih untuk menunjang kebutuhan penggunaannya (Fransiska dan Lukmanul, 2015). *Smartphone* adalah telepon *celluler* yang di lengkapi dengan menggunakan berbagai layanan seperti, memori, mikroprosesor, layar, dan modem bawaan (Wiliams dan Sawyer, 2010)

Samsung merupakan salah satu produsen *smartphone* paling disegani pasalnya perusahaan asal Korea Selatan tersebut menguasai sebagai besar pangsa pasar *smartphone* dunia, bahkan lebih dari lima puluh persen tren baru diciptakan oleh samsung contohnya *smartphone* layar lebar yang dirilis samsung pada tahun 2012 (Fransiska dan Lukmanul, 2015). Gaya hidup modern

mempengaruhi banyak orang untuk menggunakan *smartphone* mengingat sangat dibutuhkan setiap orang tentunya mulai dari komunikasi dan banyak orang yang menggunakan *smartphone* karena banyaknya fitur yang dapat menunjang penampilan ketika berada ditengah masyarakat (Milly, 2016).

*Smartphone* dilengkapi dengan berbagai pilihan fitur seperti bisa menangkap siaran radio, televisi, perangkat lunak pemutar audio (MP3), video, kamera digital, layanan internet, menerima email, media sosial, dan editing dokumen (Bayu dan Kerti, 2014). Suatu bisnis pasti banyak produk lain yang memiliki jenis produk yang sejenis Smartphone di Indonesia antara lain : Samsung, Apple, Nokia, Blackberry, Sony Ericsson, LG, Panasonis, Coolpad, Oppo, Vivo, Xiaomi (Fitriadi, 2015). Persaingan pasar *smartphone* merupakan pasar dengan persaingan ketat akibat rivalitas segmen harus menanggung resiko yang besar untuk tetap berada dalam segmen, kondisi ini akan menimbulkan perang harga, perang iklan, dan peluncuran produk baru yang cukup sering serta akan membuat segmen menjadi segmen yang mahal untuk bersaing (Kotler, 2008). Lembaga riset pasar International Data Corporation (IDC) merilis laporan Quarterly Mobile Phone Tracker pada tahun 2017 secara keseluruhan, angka pengiriman *smartphone* di Indonesia tercatat mencapai 7,8 juta unit sepanjang periode dengan total pengiriman tahunan sebanyak 30,4 juta unit pada tahun 2017 (Kompas.com, 2018). Berikut adalah tabel pangsa pasar *smartphone* di Indonesia :

Tabel I.1 Data Pangsa Pasar *Smartphone* di Indonesia Pada tahun 2016 dan 2017


**Comparison of Top 5 Smartphone Companies in Indonesia, 2017 vs 2016, by Market Share**

2017 Top 5 Smartphone Companies		2016 Top 5 Smartphone Companies	
Company	Market Share	Company	Market Share
1. Samsung	31.8%	1. Samsung	28.8%
2. OPPO	22.9%	2. OPPO	16.6%
3. Advan	7.7%	3. ASUS	10.5%
4. ASUS	6.5%	4. Advan	6.8%
5. vivo	6.0%	5. Lenovo	5.6%
Others	25.1%	Others	31.6%
<b>Total Shipment Volumes (in millions)</b>	<b>30.4</b>	<b>Total Shipment Volumes (in millions)</b>	<b>30.3</b>

Source: IDC 2018

Sumber : International Data Corporation 2018

Dari tabel I.1 dapat dilihat untuk sepanjang tahun 2016 dan 2017, sebagian besar angka dikuasai oleh Samsung dan Oppo sebagai pengusaha pasar diposisi pertama dan kedua. Samsung menguasai 31,8 persen pangsa pasar *smartphone* di Indonesia pada 2017, naik sebesar 3 persen dari pangsa pasarnya sebelumnya 28,8 persen yang tercatat di tahun 2016. Pabrikan asal Korea Selatan belum tergoyahkan dari posisi puncak selama berapa tahun belakangan. Sementara itu, Oppo yang duduk di posisi kedua juga mengalami kenaikan pangsa pasar di Indonesia, yakni dari 16,6 persen pada 2016 menjadi 22,9 persen pada 2017, atau tumbuh sekitar 6,3 persen. Pabrikan *smartphone* di Indonesia, Advan naik ke urutan ketiga dengan pangsa pasar 7,7 persen yang ikut meningkat dari 6,8 persen di 2016. Advan menggeser Asus yang kini turun ke Posisi ke-4 dengan *market share* 6,5 persen, turun dari 10,5 persen pada tahun 2016. Terdapat pendatang

baru di daftar 5 pabrikan *smartphone* terbesar di Indonesia yakni Vivo yang berada di pangsa pasar 6 persen.

Setiap perusahaan harus mampu memahami perilaku konsumen di pasar sasarannya, karena kelangsungan dari perusahaan sebagai organisasi yang berusaha bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan para konsumen sangat bergantung pada perilaku konsumennya (Kotler dan Keller, 2009). Minat beli merupakan sesuatu yang berhubungan dengan niat konsumen untuk membeli produk/jasa tertentu, serta seberapa banyak produk/ jasa yang dibutuhkan pada periode tertentu (Kumala, 2012). Minat beli merupakan sesuatu diperoleh dari proses belajar dan proses pemikiran yang membentuk suatu persepsi (Aptaguna, 2016).

Ketika siklus penggantian *device* mulai bertambah lama dan para vendor tersebut menjadi semakin menonjol di Indonesia, vendor lain dengan *mindshare* yang lebih rendah dan portofolio produk yang kurang kompetitif kemudian mereka kehilangan pangsa pasar mereka (Kompas.com, 2018). Perusahaan bergerak cepat untuk memperbaiki produk mereka dan pemasaran mereka menjangkau kelompok konsumen yang paling berpengaruh dan tumbuh paling cepat (Kotler dan Keller, 2009).

Kualitas produk berupa cerminan kemampuan produk untuk menjalankan kegiatan yang mencakup daya tahan, kehandalan, kemanjuran, kekuatan, kemudahan dalam pengemasan, reparasi produk, dan karakteristik lainnya (Kotler, 2011). Para vendor yang unggul dapat bereaksi dengan cepat dengan memenuhi persyaratan baru, meskipun ada komitmen finansial yang lebih berat, sehingga

dapat mengamankan dan memperkuat posisi mereka di Indonesia (Kompas.com, 2018). Upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sebab ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (Aptaguna, 2016). Suatu kualitas pelayanan dapat dikatakan bermutu adalah yang akan membuat konsumennya merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan perusahaan sehingga secara langsung dapat membuat konsumen menjadi puas dan akan loyal terhadap perusahaan (Bayu dan Kerti, 2014).

Harga dari sudut pandang pemasaran merupakan suatu moneter atau ukuran lainnya (barang dan jasa) yang ditukarkan agar diperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang dan jasa (Dinawan, 2010). Harga juga merupakan sejumlah uang (ditambah beberapa kalau mungkin) yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya (Akbar, 2013). Beberapa Penjual *smartphone* Samsung yang ada di Pangkalpinang yang menjadi pilihan sebagai tempat membeli *smartphone* Samsung diantaranya yaitu Dunia Ponsel *Cellular*, Rajawali 8 dan Galeria.

Dunia Ponsel *Cellular* berada di Jl. Jenderal Sudirman No. 12, Pangkalpinang, Kepulauan Bangka Belitung. Menurut pengamatan langsung oleh penulis, Dunia Ponsel *Cellular* memiliki senior penjualan yang bertugas membantu pegawai baru dalam mengatasi setiap masalah dilapangan. Menurut pengamatan langsung penulis juga, Dunia Ponsel *Cellular* menyediakan *service* sehingga untuk semua keluhan atau kerusakan *smartphone* Samsung langsung bisa ditangani oleh tenaga ahli. Dunia Ponsel *Cellular* memberikan fasilitas

seperti brosur, minuman, dan permen kepada pelanggan secara gratis yang bertujuan untuk menarik pelanggan.

Dunia Ponsel *Cellular* memberikan pelayanan yang baik, sopan, dan ramah kepada semua pelanggan, begitu pula tempat yang bersih, rapi, dan fasilitas yang nyaman yang ditawarkan. Namun dari hasil prasurvey yang dilakukan oleh peneliti saat mengunjungi Dunia Ponsel *Cellular* menanyakan ke beberapa konsumen yang ada pada saat itu, suasana yang ditawarkan cukup nyaman, sayangnya mereka kebanyakan baru pertama berbelanja dan hanya bertanya tentang produk di Dunia Ponsel *Cellular*. Rajawali 8 dan Galeria selalu menjadi pilihan utama setelah Dunia Ponsel *Cellular*. Begitu juga ketika peneliti menanyakan kepada pemilik Dunia Ponsel *Cellular* mengenai jumlah pengunjung yang datang, pemiliknya menjawab akhir-akhir ini mengalami penurunan pengunjung dan saat ini kondisinya sedang sepi. Sedangkan beberapa tahun yang lalu kondisi Dunia Ponsel *Cellular* sangat ramai.

Rajawali 8 merupakan salah satu penjual *smartphone* Samsung yang mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen yang harus dipuaskan oleh kegiatan manusia lain, yang menghasilkan alat pemuas kebutuhan, berupa barang dan jasa (Purnomo, 2016). Rajawali 8 beralamat di Jl. Jenderal Sudirman No. 11, Pangkalpinang, Kepulauan Bangka Belitung. Berdasarkan hasil wawancara oleh penulis dari beberapa konsumen yang telah berkunjung menyebutkan bahwa Rajawali 8 telah memberikan kualitas pelayanan yang baik, ramah, dan menyenangkan sehingga konsumen merasa dihargai dan puas. Selain itu di Rajawali 8 banyak memberikan bonus kepada konsumen seperti pelindung

smartphone, anti gores, dan power bank apabila membeli smartphone yang sedang promo. Terdapat pula *smartphone* Samsung yang terlengkap dan terupdate sehingga konsumen tidak perlu lagi untuk membeli smartphone samsung diluar daerah. Bagi konsumen yang masih ragu kualitas produk, rajawali menjamin produknya apabila mengalami kerusakan selama 3 hari akan diganti baru. Tersedia kredit untuk memudahkan konsumen yang ingin membeli tapi belum cukup untuk membeli *smartphone* Samsung dan brosur untuk konsumen mengetahui detail tentang keunggulan produk yang ingin dibeli.

Menurut pengamatan langsung oleh penulis Galeria merupakan penjual *smartphone* Samsung yang berada di Jl. Jenderal Sudirman No.13, Kota Pangkalpinang, Kepulauan Bangka Belitung. Galeria memberikan peluang kepada konsumen dengan cara menyediakan fasilitas nyaman misalnya memberikaan tempat duduk yang banyak sehingga membuat konsumen tidak perlu berdiri dalam membeli *smartphone* Samsung dan memberikaan kursi yang menyamaan membuat konsumen betah. Penataan interior yang menarik seperti produk yang disusun sesuai tipe *smartphone*, tempat yang luas membuat leluasa konsumen yang berbelanja, suasana yang nyaman, bersih, dan pencahayaan redup.

Menurut pengamatan langsung oleh penulis, penjual smartphone Samsung ini juga memberikan fasilitas lain dalam bentuk *banner* dan brosur untuk menjadi daya tarik tersendiri bagi pengunjung. Galeria buka setiap hari dengan jam operasional yang sama yaitu dari 09.30-21.00 Wib. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa konsumen yang berkunjung menyebutkan bahwa Galeria memberikan pelayanan yang ramah, baik, dan sopan. Begitu juga

dengan suasana yang nyaman, bersih, dan rapi membuat betah para pembeli. Selain itu tersedia *banner* dan brosur membuat konsumen lebih memahami tentang keunggulan masing-masing produk.

Memahami tingkat keterlibatan konsumen terhadap produk atau jasa berarti pemasar berusaha mengidentifikasi hal-hal yang menyebabkan seseorang merasa harus terlibat atau tidak dalam pembelian suatu produk atau jasa (Kumala, 2012). Penelitian yang dilakukan oleh Indrayani (2013), memperlihatkan bahwa variabel kualitas produk memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap minat beli produk *headphone* Samsung Galaxy di Kota Denpasar. Perusahaan yang cerdas akan mencoba memahami sepenuhnya proses pengambilan keputusan pelanggan, semua pengalaman mereka dalam belajar, memilih, menggunakan, dan bahkan dalam mendisposisikan produk (Kotler dan Keller, 2009). Berikut ini adalah total pembeli *smartphone* Samsung dari tiga toko penjual *smartphone* Samsung di Pangkalpinang pada bulan Januari-Desember pada Tahun 2017 adalah sebagai berikut

**Table I.2 Tabel Total Pembeli *Smartphone* Samsung Bulan Januari-Desember Tahun 2017**

<b>Tahun 2017</b>	<b>Rajawali 8</b>	<b>Galeria</b>	<b>Dunia Ponsel Cellular</b>
Januari	237	264	234
Februari	278	256	217
Maret	241	221	192
April	265	214	209
Mei	288	267	231
Juni	312	276	166
Juli	221	302	154
Agustus	296	238	282
September	254	245	213
Oktober	304	178	163
November	276	277	148
Desember	289	238	184
<b>Jumlah</b>	<b>3.261</b>	<b>2.976</b>	<b>2.393</b>
<b>Rata-rata Per Bulan</b>	<b>271</b>	<b>248</b>	<b>199</b>

Sumber : Rajawali 8, Galeria, dan Dunia Ponsel Cellular



Dari tabel I.2 dapat dilihat bahwa jumlah pembeli *smartphone* Samsung yang ada di Rajawali 8, Galeria, dan Dunia Ponsel *Cellular* sangat fluaktif dari bulan Januari-Desember 2017. Dimana Rajawali 8 rata- rata pembeli *smarphone* Samsung dari bulan bulan Januari-Desember 2017 sebesar 271, sedangkan Galeria rata- rata pembeli *smarphone* Samsung dari bulan Januari-Desember 2017 sebesar 248 dan pada Dunia Ponsel *Cellular* rata-rata pembeli *smarphone* Samsung dari bulan bulan Januari-Desember 2017 sebesar 199.

Keadaan yang terjadi pada uraian diatas menunjukkan pembeli *smarphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* mengalami penurunan pembeli. Hal tersebut terjadi karena terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pelanggan dan bukan hanya itu saja, persaingan usaha juga dapat mempengaruhi jumlah pengunjung yang datang ke Dunia Ponsel *Cellular*. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH HARGA, KUALITAS PRODUK, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT BELI SMARTPHONE SAMSUNG PADA DUNIA PONSEL CELLULAR PANGKALPINANG”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran tentang harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang?
2. Apakah keterjangkauan harga berpengaruh terhadap minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang?
3. Apakah kesesuaian dengan kualitas berpengaruh terhadap minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang?
4. Apakah kesesuaian dengan manfaat berpengaruh terhadap minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang?
5. Apakah daya saing harga berpengaruh terhadap minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang?
6. Apakah daya tahan berpengaruh terhadap minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang?
7. Apakah spesifikasi berpengaruh terhadap minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang?
8. Apakah reliabilitas produk berpengaruh terhadap minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang?
9. Apakah kesan kualitas berpengaruh terhadap minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang?

10. Apakah reliabilitas layanan berpengaruh terhadap minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang?
11. Apakah daya tanggap berpengaruh terhadap minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang?
12. Apakah jaminan berpengaruh terhadap minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang?
13. Apakah bukti fisik berpengaruh terhadap minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang?
14. Apakah harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Minat Beli *Smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Selain keterbatasan waktu dan biaya, batasan masalah ini perlu di berikan mengingat luasnya ruang lingkup penelitian. Masalah yang akan diteliti hanya dibatasi pada variabel harga, kualitas produk, dan kualitas layanan terhadap minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman No. 12, Pangkalpinang, Kepulauan Bangka Belitung.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian yang dilakukan terdapat suatu masalah pasti memiliki suatu tujuan penelitian. Tujuan penelitian merupakan suatu pernyataan atau *statement*

tentang apa yang ingin kita cari atau ingin kita tentukan. Dalam hal ini yang menjadi tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana gambaran tentang harga, kualitas produk, kualitas pelayanan dan minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang?
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah keterjangkauan harga berpengaruh terhadap minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang?
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kesesuaian dengan kualitas berpengaruh terhadap minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang?
4. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kesesuaian dengan manfaat berpengaruh terhadap minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang?
5. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah daya saing harga berpengaruh terhadap minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang?
6. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah daya tahan berpengaruh terhadap minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang?
7. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah spesifikasi berpengaruh terhadap minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang?

8. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah reliabilitas produk berpengaruh terhadap minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang?
9. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kesan kualitas berpengaruh terhadap minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang?
10. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah reliabilitas layanan berpengaruh terhadap minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang?
11. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah daya tanggap berpengaruh terhadap minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang?
12. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah jaminan berpengaruh terhadap minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang?
13. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah bukti fisik berpengaruh terhadap minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang?
14. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap minat beli *Smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang?

## 1.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya perumusan dan tujuan diadakan penelitian ini, maka penelitian ini diharapkan mampu memberikan berbagai manfaat sebagai berikut :

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Menambah pengetahuan tentang harga, kualitas produk, dan kualitas layanan terhadap minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkal Pinang.
- b. Memberikan sumbangan pikiran yang nantinya dapat digunakan untuk membantu bagi penelitian selanjutnya.
- c. Memenuhi salah satu tugas dalam menyelesaikan dan mencapai gelar sarjana bagi penulis.

### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Dunia Ponsel *Cellular* dalam meningkatkan minat beli konsumen terhadap *smartphone* Samsung.

### 3. Manfaat Kebijakan

Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengaplikasikan variabel-variabel penelitian ini untuk membantu meningkatkan nilai perusahaan serta sebagai bahan pertimbangan emiten untuk mengevaluasi, memperbaiki, dan meningkatkan kinerja manajemen di masa yang akan datang

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Suatu karya ilmiah memerlukan sistematika dalam penulisan sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Dalam bab ini terdapat uraian mengenai latar belakang masalah yang menjadi topik penelitian, rumusan masalah, batasan masalah tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Berisi kajian pustaka. Dalam bab ini menjelaskan berbagai landasan teori yang berhubungan dengan pengaruh harga, kualitas produk, dan kualitas pelayanan terhadap minat beli *smartphone* Samsung pada Dunia Ponsel *Cellular* Pangkalpinang.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi penjelasan mengenai pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, definisi operasional dan variabel penelitian, skala pengukuran variabel, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisa data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berisi analisis data dan pembahasan. Bab ini berisi hasil analisis data serta pembahasan hasil penelitian

### **BAB V PENUTUP**

Dalam bab ini memuat kesimpulan mengenai pengaruh variabel variabel bebas terhadap variabel terikat serta memberikan saran-saran yang diperlukan kepada pihak-pihak yang terkait.