

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Penyebaran Covid-19 secara global dari tahun 2019 semakin meluas dan semakin bertambah yang terjangkit hingga tahun 2020. Pandemi Covid-19 ini sangat berpengaruh pada tatanan kehidupan manusia saat ini. Larangan-larangan dan pembatasan aktivitas sosial yang diterapkan di seluruh penjuru dunia sebagai peringatan bahwa wabah ini dapat menyebar dengan sangat mudah baik aktivitas umum atau keramaian, karena dari dampak penyebaran Covid-19 ini menyebar dengan sangat muda, maka terciptalah slogan “*stay at home*” yang dianggap sebagai cara ampuh untuk menghindari pesatnya penyebaran wabah ini.

Aturan-aturan yang dikeluarkan untuk pembatasan dengan skala besar menimbulkan dampak yang baik bagi kesehatan dan penurunan penyebaran Covid-19, akan tetapi pembatasan yang berskala besar ini berakibat negatif pada sektor perekonomian. Sejumlah besar karyawan dirumahkan atau bisa disebut dengan *work from home (WFH)* oleh perusahaannya untuk menghindari wabah tersebut dan sejumlah besar tenaga kerja juga harus kehilangan pekerjaannya akibat pengurangan karyawan diberbagai perusahaan-perusahaan yang mengakibatkan penurunan omset perusahaan. Dengan adanya kerja dirumah atau disebut dengan *work from home (WFH)* dan pengurangan karyawan disetiap

perusahaan-perusahaan, banyak masyarakat yang menemukan inovasi baru supaya tetap bisa hidup ditengah-tengah wabah pandemi Covid-19 ini, dan masyarakat pun memutuskan untuk merintis usaha-usaha kecil untuk menambah pemasukan agar kebutuhan-kebutuhan mereka bisa terpenuhi terutama yang sudah berkeluarga sangat penting untuk membuka suatu usaha kecil. Tidak kalah juga untuk para kaum remaja dan anak muda yang pada saat ini banyak yang dirumahkan dan bisa disebut juga dengan belajar dirumah. Ditengah-tengah pandemi Covid-19 ini banyak inovasi, inspirasi dan ide-ide yang mereka dapatkan selama belajar dirumah, terutama untuk anak muda yang sudah kehilangan pekerjaan karena adanya pengurangan karyawan di masa pandemi Covid-19.

Dengan banyaknya inspirasi yang mereka dapatkan dan seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, mereka pun tergerak hatinya untuk memulai suatu bisnis, mereka pun memutuskan untuk membangun suatu usaha atau suatu bisnis kecil-kecilan. Tidak sedikit dari kaum remaja dan anak muda yang pada saat ini sudah memiliki bisnis yang dijual atau yang di promosikan melalui media sosial seperti *whatsapp*, *instagram*, *facebook*, *shopee* dan masih banyak media sosial lainnya yang bisa digunakan untuk membangun suatu bisnis. Bisnis yang mereka jual diantaranya yaitu pakaian yang bergerak dalam bidang *fashion*, banyak anak muda yang sekarang sangat tertarik dengan dunia *fashion* terutama untuk para kaum wanita, tidak hanya dari dunia *fashion* saja yang disukai oleh para wanita, melainkan dunia kecantikan juga

menjadi hal terpenting bagi mereka. Salah satu dunia kecantikan yang penting bagi para wanita adalah masker wajah atau bisa disebut dengan (*face masc*).

Seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi maka kebutuhan manusia juga semakin bertambah. Tidak hanya kebutuhan pokok seperti sandang, pangan, papan, pendidikan dan kesehatan saja. Kebutuhan mempercantik diri juga sudah menjadi hal terpenting dalam menunjang penampilan sehari-hari, terutama untuk para kaum wanita, pada dasarnya cenderung sangat memperhatikan penampilannya agar terlihat menarik, terutama kesehatan kulit wajah yang dianggap sangat penting dan mendukung dalam penampilan. Keindahan dari seseorang secara umum dapat dilihat dari wajah, wajah yang tidak berjerawat bisa dikatakan bahwa seseorang tersebut memiliki kecantikan yang alami dan akan lebih percaya diri terhadap dirinya sendiri. Namun seseorang yang mengalami atau memiliki jerawat di area wajah terlihat kurang menarik sehingga seseorang tersebut merasa tidak percaya diri akan dirinya sendiri. Maka tidak banyak dari perempuan rela mengeluarkan biaya yang tidak sedikit untuk merawat tubuh terutama area wajah, yang disebut juga *skincare*. Salah satu produk *skincare* atau yang menjadi salah satu perawatan adalah masker wajah.

Masker wajah adalah masker kecantikan yang berbentuk bubuk, lembaran (*sheet*), gel yang dioleskan ke wajah secara merata. Masker wajah semakin banyak peminatnya, karena banyak *beauty vlogger* juga

yang menggunakan masker wajah untuk merawat kulit wajahnya. Masker wajah buatan dalam negeri juga tidak kalah tanding dengan buatan luar negeri. Seiring berkembangnya *skincare*, terlebih lagi masker wajah membuat produsen pembuat masker wajah di Indonesia berpacu dalam memproduksi masker wajah buatan dalam negeri dengan menggunakan bahan organik untuk meningkatkan kualitas dan kegunaan masker tersebut. Untuk mendapatkan konsumen atau pelanggan yang banyak, tentunya produsen harus memasarkan produknya dengan baik. Salah satu cara yang dilakukan dalam memasarkan suatu produk dengan baik, produsen harus mengetahui terlebih dahulu apa yang akan menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen sehingga produk yang ditawarkan sesuai dengan permintaan konsumen.

**Tabel 1.**  
**Kompetitor Masker Organik**

<b>Nama Produk</b>	<i>Lea Gloria</i> (Chocolate Malted)	<i>Sensatia Botanicals</i> (Firming Pomegranate Sheet Mask)	<i>Crushlicious</i> (Milk Organic Face Mask)	<i>Poupeepou</i> (Masker Organik)
<b>Keunggulan</b>	Untuk merelaksasi kulit wajah	Mengandung khasiat buah delima	Mengontrol minyak berlebih di kulit dengan adanya kandungan vitamin A,B dan C	Masker yang sudah terkenal dengan harga terjangkau
<b>Harga</b>	3.000	180.000	20.000	6.000
<b>Tipe Kulit</b>	Kombinasi dan untuk kulit wajah yang berminyak	Semua tipe	Untuk kulit berminyak	Masker organik untuk kulit berminyak

				berjerawat, kering, kombinasi
<b>Jenis Masker</b>	<i>Clay Mask</i>	<i>Sheet Mask</i>	<i>Powder Mask</i>	<i>Powder Mask</i>
<b>Berat</b>	10g, 20g, 50g	150 ml (isi 8 lembar)	25 g, 60 g	25g
<b>Nomor BPOM</b>	NA182007007 57	NA181902055 57	NA181907056 25	-

Sumber : (<https://my-best.id/136266>)

Dari tabel diatas dijelaskan bahwa Kompetitor bukan hanya diperusahaan-perusahaan saja, tetapi Kompetitor dari masker organik juga sangatlah banyak, diantaranya yang pertama yaitu *lea gloria (chocolate melted)*, cokelat bisa menjadi antioksidan yang baik untuk kulit wajah. Karena itu, produk tersebut cocok untuk seseorang yang ingin mendapatkan relaksasi pada kulit wajah. Tidak hanya itu, produk yang wanginya sangat enak juga bermanfaat untuk mencerahkan, melembabkan, dan mengencangkan kulit wajah. Yang ke dua yaitu *sensatia botaricals (firming pomegranate sheet mask)* yang mengandung khasiat buah delima, antioksidan tinggi dan didalamnya juga terdapat lemon untuk mencerahkan dan mengencangkan kulit wajah. Yang ketiga yaitu *chrushlicious (milk organic face mask)* mengandung vitamin A, B, dan C dan memiliki manfaat untuk mengontrol produksi minyak berlebih, menghilangkan komedo, mengecilkan pori-pori pada wajah dan mencerahkanwajah. Yang keempat yaitu *poupeepou* (Masker Organik) masker wajah ini adalah salah satu masker organik yang sudah terkenal di media sosial dengan harga yang terjangkau dan kualitas produk yang sangat bagus, *poupeepou* ini

juga memiliki manfaat untuk wajah yang berminyak, berjerawat, kulit wajah yang kering dan kombinasi. Dari masker organik diatas sudah dipastikan bahwa produk tersebut sudah aman untuk digunakan dan tidak merugikan bagi para pembeli produk masker organik. Maka dari itu saat membeli produk baik makanan, obat-obatan ataupun masker wajah ada baiknya untuk memperhatikan apakah produk tersebut sudah terdaftar di BPOM atau belum. *Perfect soul* adalah salah satu bisnis atau usaha yang menjual produk masker organik yang bergerak dalam bidang kecantikan.

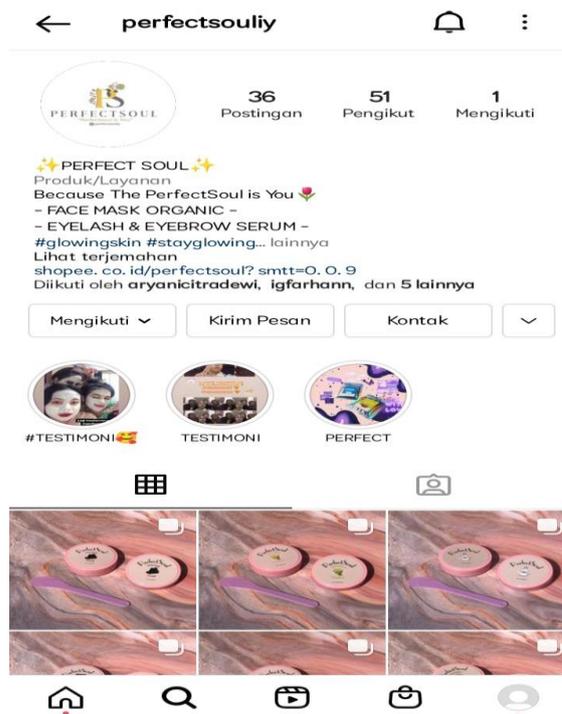
**Tabel 2.**  
**Data Penjualan Produk Perfect soul**  
**Tahun 2019-2021**

Bulan dan Tahun	Jenis Varian dan Harga									Produk Terjual
	<i>Matcha</i>	<i>Milk</i>	-	-	-	-	-	-	-	
Novem ber 2019- Februari 2020	5.000 10.000 15.000	5.000 10.000 15.000	-	-	-	-	-	-	-	Tahun 2019 penjualan produk yang terjualmencapai sekitar 480 pcs
2020	10.000 20.000 30.000	10.000 20.000 30.000	-	-	-	-	-	-	-	Tahun 2020 produk yang terjual mencapai sekitar 320pcs
Januari 2021- Juni 2021	25.000	25.000	<i>Charcoal</i> 25.000	<i>Avocado</i> 25.000	<i>Chocolate</i> 25.000	<i>Black Coffee</i> 25.000	<i>Bengkung</i> 25.000	<i>Glow</i> 25.000	<i>Strawberry</i> 25.000	Tahun 2021 penjualan produk yang terjual, baru mencapai 150 pcs

Sumber : (<https://www.beautynesia.id/berita-skincare/bahan-bahan-ini-paling-sering-dipakai-untuk-masker-organik-apa-saja/b-175714>)

Pada tabel diatas menjelaskan bahwa pada bulan Noveber 2019, *perfect soul* memulai suatu bisnis yaitu dengan menjual produk masker wajah yang mengandung bahan organik dan bisnis tersebut bergerak dalam

bidang kecantikan. Produk masker organik *perfect soul* tersebut di promosikan dan dijual melalui media sosial seperti *whatsapp* dan *instagram* dan bisa juga melalui *word of mouth* atau bisa disebut dengan mempromosikan melalui mulut ke mulut. Penjualan melalui media sosial yaitu *instagram* dapat dilihat pada gambar 1 dibawah ini :



**Gambar 1.**  
***Penjualan masker organik perfect soul di instagram***

Produk masker yang dijual pada tahun 2019-2020 hanya memiliki dua varian, diantaranya adalah varian *green tea* yang terbuat dari bahan organik, berbahan dasar *kaolin clay* dan *bentonite clay*, daun teh hijau dan memiliki manfaat untuk mencerahkan wajah, mengurangi lingkaran hitam mata, mencegah penuaan dini, mengurangi jerawat, mengecilkan pori-pori

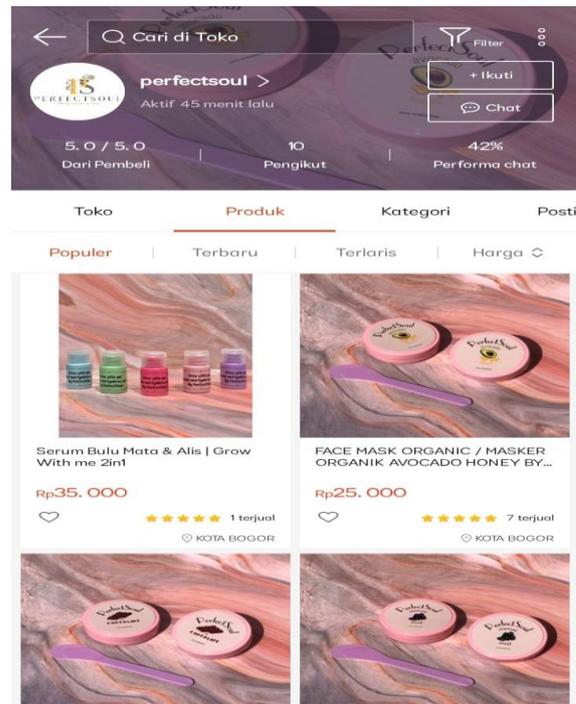
dan melindungi kulit dari sinar UV dan varian *milk* yang terbuat dari bahan organik, berbahan dasar *kaolin clay* dan *bentonite clay* yang memiliki manfaat untuk membantu membersihkan, menjaga kekencangan kulit dan kelembapan kulit sehingga wajah terasa segar, dan lembut. Kedua varian tersebut dibagi dalam tiga ukuran dan memakai kemasan dalam bentuk plastik klip. Varian *green tea* dan *milk* juga dibagi menjadi 3 ukuran, yaitu ukuran kecil, ukuran sedang dan ukuran besar, ketiga ukuran tersebut memiliki harga yang berbeda. Harga ketiga ukuran tersebut yaitu ukuran yang kecil memiliki harga senilai Rp. 5.000, ukuran yang sedang memiliki harga senilai Rp. 10.000 dan ukuran besar memiliki harga senilai Rp. 15.000. Dengan harga yang tidak terlalu mahal dan memiliki kualitas produk yang baik, penjualan produk masker organik di bulan November 2019 sampai dengan bulan Februari 2020 dengan varian *green tea* dan *milk* pun terjual sebanyak 480 pcs, dikarenakan produk yang dijual oleh *perfect soul* tersebut menjadi salah satu produk yang disukai oleh para kaum wanita khususnya di wilayah Bogor, Jawa Barat. Tahun 2019 varian *green tea* dan *milk* terjual secara merata dan menjadi *best seller* juga untuk para pelanggan *perfect soul*.

Karena pada bulan November tahun 2019 sampai dengan bulan Februari tahun 2020 produk *perfect soul* terjual sangat banyak, maka tahun 2020 *perfect soul* pun semakin yakin akan produk masker organik yang akan di jual dengan varian yang sama seperti tahun sebelumnya yaitu varian *green tea* dan *milk*, tetapi di tahun 2020 banyak perubahan yang

dilakukan oleh *perfect soul* agar penjualan produknya tetap stabil. Perubahan tersebut dapat di lihat dari segi ukuran, harga dan kemasan. Ukuran masker organik di bagi menjadi tiga ukuran, ukuran yang pertama yaitu ukuran yang kecil dengan berat 10gr memiliki harga jual senilai Rp.10.000, ukuran yang kedua yaitu ukuran sedang dengan berat 30gr dan memiliki harga jual senilai Rp.20.000 dan ukuran yang terakhir adalah ukuran yang besar dengan berat 50gr dan memiliki harga jual senilai Rp.30.000, dan kemasan yang digunakan untuk produk masker organik adalah kemasan baru dari plastik *ziplock*. *Perfect soul* yakin bahwa ditahun 2020 bisa menjual produknya lebih banyak lagi dan pelanggan juga bisa semakin bertambah banyak. Akan tetapi di tahun 2020 banyak kendala yang menyebabkan penjualan masker organik *perfect soul* sangat menurun dan peminat juga semakin berkurang sehingga penjualan masker organik ditahun 2020 hanya mencapai atau terjual sebanyak 320 pcs. Kendala tersebut diantaranya yaitu akibat dari adanya Covid-19 yang semakin meningkat dan semakin meluas sehingga menyebabkan perekonomian indonesia dan perekonomian rumah tangga semakin menurun, untuk saat ini sebagian dari masyarakat baik itu remaja, anak muda dan orang tua lebih mementingkan keperluan atau kebutuhan rumah tangga dari pada membeli barang-barang yang bukan menjadi prioritas hidup di tengah wabah Covid-19. Adapun kendala dari *perfect soul* nya sendiri yaitu dapat dilihat dari inovasi produknya, karena tahun 2020 *perfect soul* tetap menjual produk masker organik dengan dua varian saja dan tidak

melakukan inovasi produk lagi seperti halnya dalam melakukan penambahan varian lainnya, sehingga konsumen atau pelanggan yang biasanya membeli produk masker organik *perfect soul* semakin berkurang, karena setiap pembeli menginginkan hal yang baru dari produk tersebut dan konsumen juga memiliki hak untuk menentukan pilihannya atau memiliki keputusan tersendiri dalam membeli suatu produk yang akan dibelinya. Walaupun dari segi ukuran, harga dan kemasan sudah berubah, akan tetapi pembeli juga tetap menginginkan atau mengharapkan sesuatu yang baru dari produk tersebut, maka dari itu inovasi produk sangatlah penting bagi para pebisnis atau yang sedang menjalankan usahanya. Karena jika melakukan inovasi produk saat menjalankan bisnis atau usaha, maka usaha atau bisnis yang dijalankan semakin meningkat dan pembeli juga semakin bertambah setiap harinya.

Tahun 2021 *perfect soul* tetap menjalankan bisnisnya walaupun tahun 2020 mendapat musibah yang tidak pernah terpikirkan. Akan tetapi ditahun 2021 ini *perfect soul* menjalankan bisnisnya dengan produk yang sama tapi dengan ukuran, harga dan kemasan yang berbeda. Kemasan yang digunakan adalah kemasan dari botol dengan berat masker 40gr dan dengan harga senilai Rp.25.000, dan menjual atau mempromosikannya juga tidak hanya lewat *whatsapp* dan *instagram* saja melainkan *shopee* juga sudah tersedia. Penjualan melalui *shopee* juga dapat dilihat pada gambar 2 dibawah ini :



**Gambar. 2**  
*Penjualan masker organik perfect soul di Shopee*

Tidak kalah juga dengan variannya, dari yang awal hanya dua varian yaitu *green tea* dan *milk* sekarang bertambah tujuh varian antara lainnya yaitu *mud*, yang mengandung *charcoal*, *maris limus extrack* dan memiliki manfaat untuk menyerap racun dan *detox*, merangsang sirkulasi darah dan regenerasi sel-sel kulit mati, mengangkat komedo dan membuat kulit wajah *glowing*, cerah dan bersih berseri. Yang kedua yaitu varian *chocolate* yang mengandung antioksidan tinggi dan bermanfaat untuk menutrisi kulit, menyamarkan flek hitam, mencegah jerawat dan komedo, dan melembabkan wajah. Yang ketiga yaitu varian *glow* yang terbuat dari bahan organik, berbahan dasar *kaolin clay* dan *bentonite clay* ditambah

dengan bahan organik sesuai varian yang cocok untuk semua jenis kulit dan manfaat dari *glow* adalah mengoptimalkan elastis kulit wajah, mengencangkan kulit wajah, mengangkat komedo, melancarkan sirkulasi darah, mencegah terjadi keriput halus dan penuaan dini, sehingga menjadikan kulit wajah *glowing* setiap saat. Yang keempat yaitu varian dari *avocado* yang terbuat dari bahan organik, berbahan dasar *kaolin clay* dan *bentonite clay* ditambah dengan bahan organik sesuai varian yang cocok untuk semua jenis kulit dan memiliki manfaat untuk mengecilkan pori-pori, mengencangkan kulit, menghaluskan wajah, dan mengurangi bintik hitam pada kulit. Yang kelima yaitu varian bengkuang yang terbuat dari bahan organik, berbahan dasar *kaolin clay* dan *bentonite clay* ditambah dengan bahan organik sesuai varian yang cocok untuk semua jenis kulit, diperkaya dengan ekstrak bengkuang dan madu yang bermanfaat untuk membersihkan, menjaga kekencangan kulit dan mengangkat sel kulit mati dan ekstrak madunya untuk melembakan dan melembutkan. Yang keenam yaitu varian *strawberry* terbuat dari bahan organik, berbahan dasar *kaolin clay* dan *bentonite clay* ditambah dengan bahan organik sesuai varian yang cocok untuk semua jenis kulit dan dengan ekstrak *strawberry* yang kaya akan vitamin C dan anti oksidan yang bermanfaat juga untuk mengangkat sel-sel kulit mati dari wajah, dan ekstrak madunya menyebabkan kulit secara alami. Yang ketujuh yaitu varian *black coffee* terbuat dari bahan organik, berbahan dasar *kaolin clay* dan *bentonite clay* ditambah dengan bahan organik sesuai varian yang

cocok untuk semua jenis kulit yang memiliki manfaat untuk membersihkan, menghaluskan, mengangkat sel kulit mati, dan mengurangi jerawat sehingga kulit wajah tampak lebih halus dan kencang, dan melancarkan peredaran darah pada area bawah mata.

Dengan banyaknya perubahan dari *perfect soul* pada awal tahun 2021 bulan, penjualan produk masker organik nya juga mulai meningkat dan pembeli juga semakin bertambah. Akan tetapi bulan Juni 2021 penjualan masker organik *perfect soul* pun menurun sehingga dari bulan januari sampai dengan bulan Juni 2021 produk masker organik *perfect soul* yang terjual hanya mencapai 150 pcs dengan produk yang sudah banyak perubahan. Kendala yang menyebabkan penjualan menurun tidak hanya dengan adanya wabah pandemi Covid-19 ini yang semakin meluas tetapi tahun 2021 ada virus varian baru lagi yang sama seperti Covid-19, virus varian baru tersebut adalah delta, virus yang lebih berbahaya sehingga membuat remaja, anak muda dan masyarakat lainnya hanya memikirkan kebutuhan rumah tangga saja dari pada mementingkan keinginan yang sangat tidak membantu kehidupan ditengah-tengah wabah pandemi Covid-19 ini. Dan ada juga kendala dari pihak *perfect soul*, karena tidak melakukan penjualan produk masker organik diluar wilayah Bogor sehingga produk masker organik *perfect soul* tidak banyak yang mengetahui dengan adanya keberadaan produk masker organik tersebut dan juga masih banyak yang tidak mengetahui atau tidak mengenali *brand* dari produk masker *perfect soul*, tidak seperti masker organik lainnya yang

sudah terkenal dan dikenali banyak orang dan bahkan sudah banyak artis yang melakukan *endorse* terhadap masker wajah. Dari sekian banyaknya kaum wanita di wilayah Bogor, yang memakai produk masker organik *perfect soul* hanya 48% orang.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Inovasi Produk, *Word Of Mouth* dan *Brand Awareness* terhadap Keputusan Pembelian Produk Masker Organik Perfect Soul** ”.

#### **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, peneliti dapat mengidentifikasi sebagai berikut :

1. Tingkat pengguna masker organik *Perfect Soul* masih rendah
2. *Perfect Soul* masih menjual produknya hanya disatu wilayah saja yaitu wilayah Bogor, Jawa Barat.

#### **C. Batasan Masalah**

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis membatasi masalah hanya mengenai Pengaruh Inovasi Produk, *Word Of Mouth* dan *Brand Awareness* terhadap Keputusan Pembelian Masker Organik *Perfect Soul*.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang timbul dalam penelitian ini adalah :

1. Seberapa pengaruhkah inovasi produk terhadap keputusan pembelian masker organik *Perfect Soul*
2. Seberapa pengaruhkan *Word Of Mouth* terhadap keputusan pembelian masker organik *Perfect Soul*
3. Seberapa pentingkah *Brand Awareness* terhadap keputusan pembelian masker organik *Perfect Soul*.

#### **E. Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan dari pemilihan topik tersebut adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh Inovasi Produk terhadap keputusan pembelian masker organik *Perfect Soul*
2. Untuk mengetahui *Word Of Mouth* terhadap keputusan pembelian masker organik *Perfect Soul*
3. Untuk mengetahui *Brand Awareness* terhadap keputusan pembelian masker organik *Perfect Soul*

#### **F. Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi *Perfect Soul*

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan masukan dalam mengembangkan atau meningkatkan suatu usaha atau bisnis serta dapat mempelajari masalah-masalah yang ada didalam bisnis tersebut.

## 2. Bagi Penulis

Peneliti dapat menambah wawasan dan ilmu mengenai pengaruh inovasi produk, *word of mouth* dan *brand awareness* terhadap keputusan pembelian dan bisa menyumbangkan pikiran bagi masyarakat pada umumnya.

## 3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan menambah ilmu pengetahuan dalam mengelola suatu usaha atau bisnis dengan menciptakan hal-hal yang baru setiap harinya, sehingga memperoleh konsumen atau pembeli yang maksimal.

## G. Sistematika Penulisan

### Bab I PENDAHULUAN

Penulis menguraikan latar belakang, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.

### Bab II TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab ini penulis menjabarkan secara teoritis yang berhubungan dengan topik dan judul yang disampaikan untuk menjadi acuan penulis dalam penulisan laporan tugas akhir.

### Bab III METODOLOGI PENELITIAN

Pada Bab ini menjelaskan lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data.

### Bab IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Bab ini akan menjelaskan hasil penelitian yaitu pengaruh inovasi produk, *word of mouth* dan *brand awareness* terhadap keputusan pembelian.

### Bab V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada Bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari pembahasan yang sudah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.