

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN *ROOMBOY* DI UNP HOTEL  
CONVENTION PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Pendidikan Sains Terapan (D4) pada  
Jurusan Pariwisata FPP UNP*



Oleh :

Clara Kardeana  
NIM: 2016/16135007

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2022**

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN *ROOMBOY* DI UNP HOTEL  
CONVENTION PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan Untuk Memperoleh  
Gelara Sarjana Pendidikan Sains Terapan (D4) pada  
Jurusan Pariwisata FPP UNP*



Oleh :

Clara Kardeana  
NIM: 2016/16135007

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2022**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

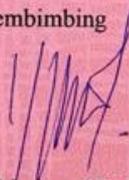
**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN *ROOMBOY* DI UNP HOTEL  
*CONVENTION* PADANG**

Nama : Clara Kardeana  
NIM/BP : 16135007/2016  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing



**Youmil Abrian, SE., M.M**  
**NIP. 198210022008121002**

Ketua Departemen Pariwisata FPP UNP



**Trisna Putra, SS, M.Sc**  
**NIP. 19761223 199803 1001**

## HALAMAN PENGESAHAN PROYEK AKHIR

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan-Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Tinjauan Kualitas Pelayanan Roomboy di UNP Hotel Convention Padang  
Nama : Clara Kardeana  
NIM/BP : 16135007/2016  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

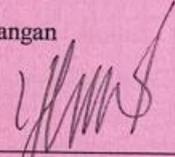
Padang, 18 Agustus 2022

Tim Penguji

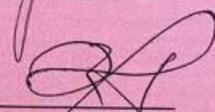
Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Youmil Abrian, SE.,M.M

1. 

2. Anggota : Hijriyantomi Suyuthie, SIP., MM

2. 

3. Anggota : Arif Adrian, S.E, M.SM

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131  
Telp. (0751) 7051186  
e-mail : kkunp.info@gmail.com

### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Clara Kardeana  
NIM/TM : 16135007/2016  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Tinjauan Kualitas Pelayanan *Roomboy* Di UNP Hotel *Convention* Padang”  
adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Ketua Departemen Pariwisata

**Trisna Putra, SS, M.Sc**  
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,

**Clara Kardeana**  
NIM. 16135007

## ABSTRAK

### **Clara Kardeana, 2022. Tinjauan Kualitas Pelayanan *Roomboy* di UNP Hotel *Convention Padang*. Skripsi D4 Manajemen**

Perhotelan, Jurusan Pariwisata. Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang. Penelitian ini dilatarbelakangi karena adanya keluhan tamu tentang kualitas pelayanan di UNP Hotel *Convention Padang*. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau kualitas pelayanan *roomboy* di UNP Hotel *Convention*, yang dilatarbelakangi oleh Adanya keluhan tamu mengenai pembersihan kamar yang terlalu lama, Kurang tanggapnya karyawan untuk memenuhi permintaan tamu seperti *refill bath soap*, Adanya keluhan tamu mengenai kebersihan kamar yang kurang bersih, seprei yang kelihatan seperti tidak diganti dan kamar mandi yang berbau pesing, dan tidak tercapainya keinginan tamu untuk memperoleh fasilitas kamar yang seharusnya dilengkapi *roomboy* pada saat *check in* seperti *tissue*, *bath foam*, *tea spoon* dan *bath towel*, tamu merasa kurang puas dengan pelayanan dan keramahan *staff housekeeping*.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan bentuk hubungan kausal. Penelitian ini dilaksanakan di UNP Hotel *Convention Padang*. Variabel penelitian ini terdiri dari satu variabel (kualitas pelayanan). Populasi dalam penelitian ini adalah tamu yang pernah menginap di UNP Hotel *Convention Padang*. Responden penelitian ini berjumlah 89 orang yang diperoleh dengan teknik sampel *non probability sampling*. Jenis data menggunakan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data menggunakan komunikasi tidak langsung atau menyebarkan angket. Instrumen penelitian menggunakan kuesioner (angket) yang disusun menurut skala likert. Uji coba instrumen dilakukan dengan cara uji validitas dan uji reabilitas. Langkah-langkah menganalisis data statistik dasar hasil penelitian dan deskripsi data. Hasil penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan di UNP Hotel *Convention* menunjukkan secara keseluruhan termasuk dalam kategori baik dengan persentase 59,55%.

**Kata kunci: Kualitas Pelayanan, *Roomboy***

## KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga atas kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Tinjauan Kualitas Pelayanan *Roomboy* di UNP Hotel *Convention* Padang“.

Penyusunan laporan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan pada Universitas Negeri Padang Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Jurusan Pariwisata Program Studi Manajemen Pariwisata Perhotelan. Penyusunannya dapat terlaksana dengan baik berkat dukungan dari banyak pihak. Karena itu pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Trisna Putra, SS,M.Sc selaku Ketua Jurusan Pariwisata & Penasehat Akademik FPP-UNP.
2. Bapak Youmil Abrian, SE,MM selaku pembimbing proposal yang telah memberikan bimbingan, dorongan, semangat, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan proposal ini.
3. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.IP, M.M selaku penguji satu
4. Bapak Arif Adrian , SE,M.SM selaku penguji dua.
5. Seluruh Staf Pengajar dan Karyawan Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Ibunda, Ayahanda dan keluarga tercinta yang selalu memberikan motivasi dan dukungan doa.

7. Sahabat yang selalu memberikan motivasi, dukungan, semangat, canda dan tawa

Penulis menyadari ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran yang membangun. Diharapkan, ini bisa bermanfaat untuk semua pihak. Selain itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari para pembaca sekalian agar ini bisa lebih baik lagi.

Padang, 12 Agustus 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b>	
A. Aspek-aspek Teoritis .....	10
1. Kualitas Pelayanan.....	10
2. Indikator Kualitas Pelayanan .....	11
B. Kerangka Berfikir .....	12
C. Hipotesis.....	12
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	13
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	14
C. Variabel Penelitian .....	14
D. Definisi Operasional Variabel.....	14
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	15
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	17

G. Instrumen Penelitian .....	18
H. Uji Coba Instrumen.....	19
I. Teknik Analisis Data .....	22
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Hasil Penelitian.....	24
1. Karakteristik responden berdasarkan umur .....	25
2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	26
3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	27
B. Deskripsi Data .....	28
1. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian .....	29
2. Deskripsi Data tentang kualitas pelayanan .....	30
C. Uji Hipotesis.....	
1. Uji Regresi Linear Sederhana.....	31
2. Koefisien determinasi .....	32
D. Pembahasan .....	36
1. Kualitas pelayanan .....	36
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	39
B. Saran .....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>41</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>42</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
1. Jumlah Kamar di UNP Hotel &Convention .....	4
2. Jumlah Kunjungan Tamu di UNP Hotel &Convention .....	5
3. Jumlah Kunjungan Tamu di UNP Hotel &Convention .....	15
4. Pilihan Jawaban Skala <i>Likert</i> pada Variabel X dan Variabel Y .....	18
5. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian .....	19
6. VALIDITAS .....	21
7. Interpretasinilai( <i>AlphaCronbach</i> ).....	22
8. Teknik klasifikasi.....	23
9. Karakteristik reponden berdasarkan umur .....	24
10. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	25
11. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	25
12. Statistik variabel x.....	26
13. Skor jawaban kualitas pelayanan .....	27
14. Statistik bukti fisik .....	28
15. Skor jawaban indikator bukti fisik .....	29
16. Statistik empati .....	29
17. Skor jawaban indikator empati .....	30
18. Statistik daya tanggap .....	31
19. Skor jawaban indikator daya tanggap .....	32
20. Statistik kehandalan .....	33
21. Skor jawaban indikator kehandalan .....	34
22. Statistik jaminan .....	35
23. Skor jawaban indikator jaminan .....	36

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
1. Kerangka konseptual .....	12

## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
1. Surat balasan .....	42
2. Tabulasi uji coba .....	43
3. Uji validitas dan reliabilitas .....	44
4. Kuesioner .....	45
5. Tabulasi penelitian .....	50
6. Analisis deskriptif data.....	55
7. Deskriptif data .....	69
8. Dokumentasi .....	75
9. Catatan bimbingan skripsi .....	77

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Era globalisasi telah banyak membuat perubahan dan peningkatan di berbagai bidang industri jasa, salah satunya adalah industri perhotelan yang saat ini berkembang pesat. Hal ini dilihat dari banyaknya pembangunan hotel di Indonesia dikarenakan permintaan pasar yang semakin meningkat terhadap kebutuhan hotel. Maraknya pembangunan hotel menjadi pertanda semakin ketatnya persaingan di industri perhotelan. Para pengusaha hotel dituntut untuk berlomba-lomba dalam menarik minat konsumen untuk menginap di hotel mereka. Banyaknya pertimbangan konsumen dalam memilih hotel, maka pihak hotel harus menawarkan keunggulannya serta memberikan fasilitas yang memadai dan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Dengan itu industri perhotelan tentunya memerlukan pengelolaan yang baik agar usaha yang dijalankan dapat bertahan dan berkembang serta memberikan image yang baik di mata konsumen.

Hotel adalah salah satu akomodasi yang sangat penting bagi wisatawan maupun pebisnis yang sedang melakukan perjalanan. Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI. NO. 2 Tahun 2014 Pasal 1 sebagai berikut:

“Hotel adalah penyedia akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dilengkapi dengan jasa makan dan minum, kegiatan

hiburan dan fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan”.

Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan salah satu penyedia jasa berupa kamar-kamar dan fasilitas lainnya bagi wisatawan baik dari dalam atau luar daerah serta yang di kelola secara komersil guna mendapatkan keuntungan.

Akomodasi adalah salah satu kebutuhan bagi para wisatawan ketika melakukan perjalanan wisata. Menurut Arthur, wt al (2016) akomodasi adalah suatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan misalnya tempat menginap atau tempat tinggal sementara bagi orang yang bepergian. Kualitas akomodasi meliputi aspek kenyamanan kamar, kebersihan akomodasi, keamanan, kualitas makanan, kondisi fisik dan efesiensi serta sikap karyawan. Tujuannya untuk digunakan oleh wisatawan untuk beristirahat dan bersantai dengan nyaman serta menginap selama melakukan kunjungan ke suatu destinasi.

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI No.2 tahun 2014 pasal 1, “Hotel adalah sarana penyedia akomodasi berupa kamar-kamar dalam suatu bangunan yang dilengkapi dengan jasa makanan dan minum, kegiatan hiburan dan fasilitas lainnya secara harianatau sementara dengan tujuan memperoleh keuntungan”. Saat ini banyak para pengusaha menggunakan hotel sebagai bisnis usahanya. Bisnis hotel merupakan bisnis jasa yang menjual segala bentuk akomodasi yang didalamnya terdapat unsur kenyamanan, pelayanan dan berbagai fasilitas yang

diperuntukkan bagi mereka yang menghendaki sarana prasarana penginapan untuk kepentingan pekerjaan, keluarga maupun liburan. Berkaitan dengan hal tersebut tentunya hotel merupakan industri pariwisata dimana didalamnya terdapat komponen yang sangat penting yakni kualitas pelayanan.

Kota Padang merupakan pusat ibu kota Sumatera Barat. Sebagai salah satu daerah destinasi wisata, kota Padang sudah memiliki infrastuktur seperti hotel dan penginapan, sarana transportasi dan lainnya. Kota Padang juga memiliki banyak potensi wisata seperti wisata alam (pantai, pegunungan dan panorama alam), wisata budaya (seni tradisional), wisata bahari (kunjungan pulau-pulau), wisata kuliner dan lain lain. Semua wisata tersebut akan dikembangkan oleh pemerintah kota Padang sehingga bisa menjadi destinasi wisata yang menarik dan layak untuk dikunjungi.

Dunia bisnis untuk sekarang ini para investor lebih ingin untuk membangun hotel besar dikarenakan bisnis ini banyak mendatangkan keuntungan dengan begitu sektor perhotelan saat ini berkembang dengan pesat sehingga persaingan hotel-hotel saat ini bersaing dengan ketat. Akibat dari persaingan tersebut menyebabkan hotel-hotel berlomba-lomba untuk mendapatkan profit dengan gencar melakukan promosi-promosi agar dapat mencapai tingkat hunian kamar yang akan dicapai. Oleh karena itu, hotel-hotel mulai memperbaiki manajemen dalam mengatur operasional suatu hotel serta ikut membantu dinas pariwisata agar wisata di daerah tersebut dapat berkembang dan bisa menaikkan tingkat hunian

kamar di daerah tersebut.

Upaya untuk meningkatkan tingkat hunian kamar hal yang harus dilakukan oleh pihak hotel adalah dengan gencar melakukan promosi-promosi kepada masyarakat untuk menarik para wisatawan untuk menginap di hotel tersebut, dalam hal ini sangat perlu diperhatikan kebutuhan tamu dapat terpenuhi karena telah menggunakan produk atau jasa dari layanan hotel tersebut.

UNP Hotel & *Convention* merupakan salah satu hotel bintang 3 (\*\*\*) yang berlokasi di Jln. Prof.Hamka, Air tawar barat. Kec. Padang Utara dekat dengan stasiun kereta api. Hotel ini cukup menarik dikarenakan UNP Hotel & *Convention* Merupakan hotel yang dikelola oleh Universitas Negeri Padang yang terletak didalam kampus tepatnya bersebelahan dengan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan. UNP Hotel & *Convention* Memiliki 5 jenis kamar, dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 1. Jumlah Kamar di UNP Hotel & *Convention***

No	Kamar	Jumlah Kamar
1	Suite	2
2	Family room	2
3	Business room	4
4	Superior	26
5	Standard	24
<b>Jumlah</b>		58

Sumber: HRD UNP Hotel & *Convention*

Berdasarkan tabel diatas terdapat 2 kamar suite, 2 kamar family room, 4 kamar business room, 26 kamar superior dan 24 kamar standard. Dapat dilihat pada tabel 2 jumlah kunjungan tamu, sebagai berikut:

**Tabel 2. Jumlah Kunjungan Tamu di UNP Hotel &Convention pada Bulan Juni-Desember 2021**

No	Bulan	Jumlah Tamu
1	Juli	628
2	Agustus	424
3	September	458
4	Oktober	1012
5	November	844
6	Desember	1256
<b>Jumlah</b>		4.622

Sumber: HRD UNP Hotel &Convention (2021)

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan beberapa tamu yang pernah menginap di UNP Hotel &Convention menemukan masalah yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap tamu, yaitu adanya keluhan tamu mengenai pembersihan kamar yang terlalu lama, selanjutnya kurang tanggapnya untuk memenuhi permintaan tamu seperti *refill bath soap*, adanya keluhan tamu mengenai kebersihan kamar yang kurang bersih, dengan tidak diganti dan kamar mandi berbau pesing.

Selanjutnya permasalahan yang penulis dapatkan pada saat wawancara dengan beberapa tamu yang pernah menginap di UNP Hotel &Convention yaitu, tidak tercapainya keinginan tamu untuk memperoleh fasilitas kamar yang seharusnya dilengkapi pada saat check in seperti *tissue*, *tea cup*, *bath foam*, *tea spoon* dan *bath towel*, dan terakhir permasalahan yang penulis temukan adalah tamu merasa kurang puas dengan pelayanan dan keramahan *staff*.

Dari permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna meninjau kualitas pelayanan roomboy di UNP Hotel

*Convention* Padang dalam bentuk skripsi yang berjudul “**Tinjauan Kualitas Pelayanan Roomboy di UNP Hotel Convention Padang**”.

#### **A. Identifikasi Masalah**

1. Adanya keluhan tamu mengenai pembersihan kamar yang terlalu lama,
2. Kurang tanggapnya karyawan untuk memenuhi permintaan tamu seperti *refill bath soap*,
3. Adanya keluhan tamu mengenai kebersihan kamar yang kurang bersih, dengan tidak digantikan kamar mandi berbau pesing.
4. Tidak tercapainya keinginan tamu untuk memperoleh fasilitas kamar yang seharusnya dilengkapi roomboy pada saat check in seperti *tissue, tea cup, bath foam, tea spoon dan bath towel*,
5. Tamu merasa kurang puas dengan pelayanan dan keramahan *staff*.

#### **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka pada penelitian ini akan dibatasi hanya pada Tinjauan Kualitas Pelayanan *Roomboy* di UNP Hotel *Convention* Padang yang ditinjau dari 5 indikator: 1) *Tangible*, 2) *Empathy*, 3) *Reliability*, 4) *Responsiveness*, 5) *Assurance*.

#### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan batasan masalah di atas maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana Tinjauan Kualitas Pelayanan *Roomboy* di UNP Hotel *Convention* Padang.

#### **D. Tujuan Penelitian**

##### 1. Tujuan Umum

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Tinjauan Kualitas Pelayanan *Roomboy* di UNP Hotel *Convention* Padang.

##### 2. Tujuan Khusus

- a. Mengetahui Tinjauan Kualitas Pelayanan *Roomboy* tentang *Tangibled* di UNP Hotel *Convention* Padang.
- b. Mengetahui Tinjauan Kualitas Pelayanan *Roomboy* tentang *Empathy*, di UNP Hotel *Convention* Padang.
- c. Mengetahui Tinjauan Kualitas Pelayanan *Roomboy* tentang *Reliability* di UNP Hotel *Convention* Padang.
- d. Mengetahui Tinjauan Kualitas Pelayanan *Roomboy* tentang *Responsiveness* di UNP Hotel *Convention* Padang.
- e. Mengetahui Tinjauan Kualitas Pelayanan *Roomboy* tentang *Assurance* di UNP Hotel *Convention* Padang

#### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut ini :

##### 1. Hotel

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pihak hotel tentang kualitas pelayanan *Roomboy* menginap di UNP Hotel & *Convetion*.

b. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam pengambilan kebijakan yang terkait dengan upaya dalam menaikkan kualitas pelayanan *roomboy*.

2. Jurusan / Fakultas

Diharapkan dengan adanya penelitian dapat menambah wawasan bagi mahasiswa Universitas Negeri Padang yang membaca dan menjadi acuan bagi mahasiswa yang ingin menyelesaikan skripsi dengan wawasan mengenai kualitas pelayanan.

3. Peneliti lain

Dapat berguna sebagai bahan referensi yang bermanfaat untuk peneliti selanjutnya dalam penyelesaian *study*.

4. Peneliti

- a. Manfaat yang diperoleh oleh peneliti adalah sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST) di Universitas Negeri Padang.
- b. Hasil penelitian ini dapat memberikan pengalaman berharga serta bisa menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama kuliah.