

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dampak yang ditimbulkan oleh Pandemi Covid-19 pada masyarakat Indonesia salah satunya adalah perubahan perilaku masyarakat. Pandemi menyebabkan adanya perubahan pada pola hidup masyarakat Indonesia untuk meningkatkan imun tubuh sebagai antisipasi dalam pencegahan agar tidak terkena paparan penyakit atau virus. Salah satu upaya masyarakat dalam meningkatkan imun tubuh ditandai dengan timbulnya kesadaran mengenai pentingnya berolahraga dan mengonsumsi makanan dan minuman yang tinggi akan nutrisi sehingga kesehatan tubuh terjaga dan jauh dari berbagai penyakit.

Menurut Insights Survey 2020 oleh PWC menemukan terjadinya peningkatan belanja konsumen Indonesia terhadap produk-produk yang berkaitan dengan kesehatan setelah adanya Covid-19, termasuk produk makanan dan minuman (Wisnawa, 2022). Salah satu produk yang dicari oleh masyarakat Indonesia karena memiliki manfaat untuk kesehatan ialah produk *dairy* dengan jumlah konsumsi mencapai 9,3 juta ton pada 2021. Produk *dairy* merupakan makanan dan minuman yang berasal dari olahan susu yang mengandung tinggi kalsium. Situasi pandemi Covid-19 menyebabkan peningkatan kesadaran masyarakat tentang kesehatan sehingga produk *dairy* semakin banyak peminatnya. Ada banyak jenis produk *dairy* seperti keju, susu, yoghurt, dan

krim. Dari berbagai jenis produk *dairy* tersebut, yoghurt memiliki peminat yang cukup tinggi. Berdasarkan analisis Spire Research and Consulting yaitu peningkatan jumlah konsumsi yoghurt mencapai 28% dari total jumlah konsumsi produk *dairy* (Wisnawa, 2022). Hal ini dikarenakan yoghurt merupakan produk olahan susu yang di fermentasi sehingga mengandung banyak nutrisi yang baik bagi tubuh.

Yoghurt ramai diminati oleh masyarakat pada umumnya terutama kalangan anak-anak hingga dewasa. Yoghurt ialah minuman yang terbuat dari susu dan melewati proses fermentasi menggunakan bakteri yang sangat menyehatkan dan memiliki manfaat bagi tubuh seperti *Lactobacillus bulgaricus*, *Lactobacillus acidophilus* dan *Streptococcus thermophilus*. Selain bakteri tersebut, terdapat vitamin B-kompleks pada yoghurt, yaitu B1, B2, B3 dan B6 serta asam folat, asam pantotenat dan biotin (Sutedjo & Nisa, 2015). Yoghurt memiliki sejumlah manfaat bagi tubuh terutama bagi pencernaan. Menurut Ruswanto *et al.* (2022), beberapa manfaat yoghurt bagi tubuh yaitu adanya peran bakteri probiotik yang masuk ke dalam usus dan melindungi dinding usus dari bakteri patogen, meningkatkan daya serap nutrisi dalam tubuh, dan mengatasi permasalahan pada pencernaan. Yoghurt juga memiliki kalsium dan protein yang dapat mendukung kesehatan tulang dan otot pada tubuh. Aktivitas bakteri dari asam laktat selama proses fermentasi susu menjadi yoghurt ternyata dapat meningkatkan kandungan gizi pada yoghurt. Selain itu, vitamin dan mineral seperti B1, B2, B3, B6, asam folat, asam pantotena, dan biotin memiliki peran yang penting dalam kesehatan reproduksi dan meningkatkan sistem kekebalan pada tubuh, menurunkan

risiko terkena penyakit jantung, dan memiliki potensi dalam membantu pengelolaan berat badan.

Yoghurt menjadi salah satu camilan sehat yang banyak disukai saat ini karena banyak manfaat baik bagi tubuh. Namun tidak semua yoghurt memiliki kandungan nutrisi yang sama. Terdapat dua jenis yoghurt, yaitu *plain* yoghurt (tanpa rasa) dan yoghurt berperisa. Kedua jenis yoghurt ini memiliki kesamaan yaitu terbuat dari susu yang rendah lemak atau susu murni. Tetapi, ada perbedaan dalam proses pembuatannya. Yoghurt yang memiliki rasa kebanyakan mengandung gula tambahan yang tinggi, seperti tambahan rasa dari aneka buah. Sedangkan, *plain* yoghurt atau yoghurt tanpa rasa tidak memiliki tambahan rasa dan lebih rendah gula (Alodokter, 2023).

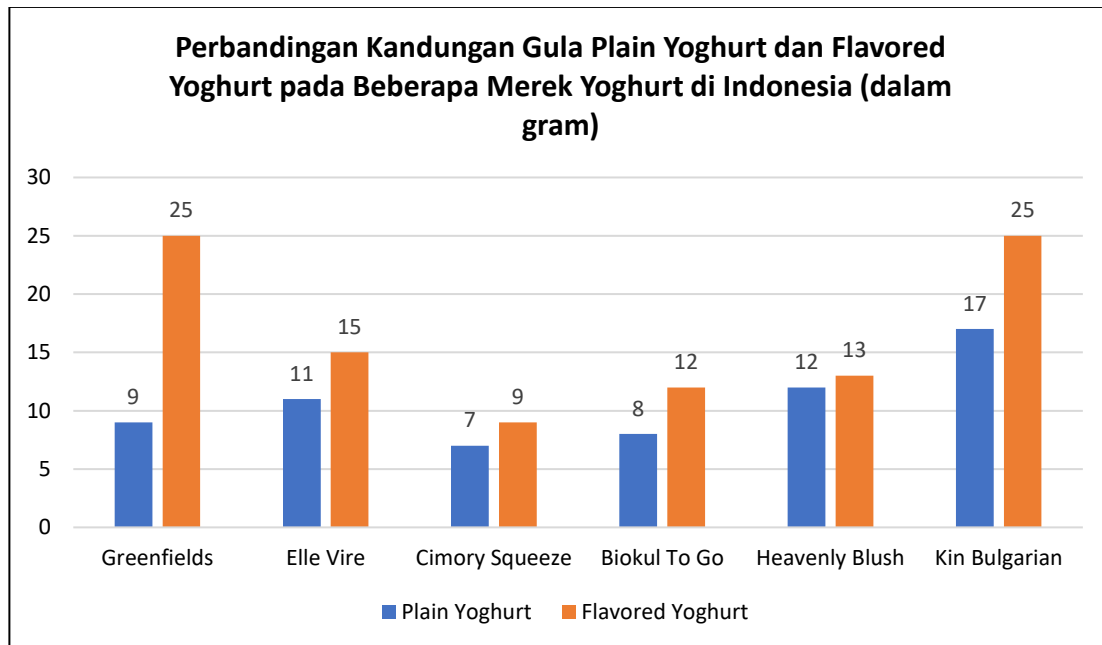
Menurut *American Heart Association*, wanita direkomendasikan agar tidak mengonsumsi lebih dari 6 sendok teh gula (24 gram). Sedangkan pria tidak mengonsumsi lebih dari 9 sendok teh (36 gram) gula tambahan sehari. Kebanyakan yoghurt berperisa mengandung sekitar 26 gram gula, sedangkan yoghurt *plain* hanya mengandung 8 gram gula, yang semuanya merupakan gula alami dari laktosa (Kim Madsen, 2016). Jika yoghurt berperisa dikonsumsi secara berlebihan dapat menyebabkan beberapa masalah pada tubuh. Pertama, yoghurt berperisa mengandung banyak gula. Hal ini berdampak pada berat badan bertambah, serta meningkatkan risiko terkena masalah kesehatan seperti diabetes dan obesitas. Selain itu, yoghurt berperisa juga mengandung bahan pengisi telur dan susu dengan kadar kandungan yang lebih

tinggi dari *plain* yoghurt sehingga dapat mempersulit pencernaan dan menyebabkan ketidakseimbangan pada kesehatan perut (Desk, 2023).

Yoghurt dikonsumsi untuk memperoleh khasiat untuk meningkatkan dan mempertahankan metabolisme tubuh. Oleh karena itu, lebih baik mengonsumsi yoghurt tawar atau *plain* yoghurt dibandingkan dengan yoghurt yang memiliki rasa. *Plain* yoghurt memiliki manfaat yang beragam bagi kesehatan, seperti menjaga kesehatan pencernaan, menjaga daya tahan tubuh, dapat menurunkan berat badan, meningkatkan kekuatan dan kepadatan tulang dan mencegah terjadinya infeksi pada vagina (Alodokter, 2023). *Plain* yoghurt sangat kaya akan nutrisi, hal ini dikarenakan *plain* yoghurt cenderung lebih rendah gula, kalori, tidak mengandung bahan tambahan seperti perasa atau pemanis buatan sehingga dapat membantu konsumen menjalani gaya hidup yang lebih sehat. Berbeda dengan *flavored* yoghurt atau yoghurt berperisa cenderung tinggi gula tambahan, sirup buah, atau bahan pemanis buatan lainnya untuk menambah rasa yang berdampak pada masalah kesehatan. Beberapa *flavored* yoghurt juga mengandung tambahan bahan pengawet yang tidak ditemukan pada *plain* yoghurt, hal ini tentunya dapat mengurangi manfaat kesehatan yang berasal dari bakteri probiotik (Guesehat, 2018).

Produksi yoghurt di Indonesia terus meningkat secara signifikan dengan berbagai merek yoghurt yang beredar di pasar Indonesia. Namun, masih banyak terdapat perusahaan yang memproduksi yoghurt dengan kandungan gula dan kalori

yang terbilang tinggi. Tentunya ini menyebabkan konsumen tidak memperoleh nutrisi dan manfaat yoghurt untuk kesehatan mereka.



Gambar 1. 1

Perbandingan Kandungan Gula Plain Yoghurt dan Flavored Yoghurt pada Merek Yoghurt di Indonesia

Sumber: fatsecret.co.id (2023)

Berdasarkan dari grafik di atas yang dikutip dari Fatsecret.co.id (2023), dapat dilihat kandungan gula pada *plain* yoghurt lebih rendah dari *flavored* yoghurt. Merek yoghurt yang menyediakan varian plain dengan kandungan gula yang konsistensinya rendah pada grafik di atas adalah Cimory *Squeeze*. Kandungan gula pada Cimory *Squeeze* varian *plain* sebesar 7 gram. Hal tersebut membuktikan bahwa perusahaan Cimory fokus terhadap produksi yoghurt dengan kandungan gula yang rendah agar

dapat mendukung konsumennya menjalankan gaya hidup yang sehat dan kesadaran nutrisi yang dibutuhkan konsumen. Fokus perusahaan Cimory pada kandungan gula rendah membuktikan komitmen mereka untuk menyediakan opsi bagi konsumennya untuk lebih sehat. Dengan menyadari bahaya yang berdampak bagi kesehatan terkait dengan konsumsi gula yang berlebihan, perusahaan Cimory memberikan alternatif yoghurt yang lebih ramah kesehatan.

PT. Cisarua Mountain Dairy atau biasa disebut dengan Cimory merupakan perusahaan makanan dan minuman di Indonesia yang memproduksi produk berbasis empat protein terbaik yaitu daging, susu, telur, kacang kedelai (Sinaga & Nasution, 2023). Cimory berkembang sebagai perusahaan yang mengolah susu menjadi produk turunan susu seperti yoghurt dan keju dengan menerapkan teknologi dalam proses pembuatannya sehingga memberi nilai tambah pada produk. Cimory *Squeeze* ialah salah satu hasil produk dari PT. Cisarua Mountain Dairy berupa yoghurt yang menjadi produk *Ready to Drink* pertama di Indonesia dengan inovasi desain *packaging* yang praktis berupa kemasan *pouch* yang mudah dibawa kemana saja. Berdasarkan data yang didapatkan dari *Top Brand Awards* terbukti bahwa Yoghurt Cimory diterima baik oleh seluruh kalangan masyarakat Indonesia. Yoghurt Cimory menduduki peringkat pertama dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2022 mengalahkan para pesaing merek yoghurt lainnya yaitu Activia, Dutchmill, dan Freshtime pada data *Top Brand Awards* kategori yoghurt (Topbrand, 2022).

Cimory Yoghurt *Squeeze* menghadirkan yoghurt dengan kandungan nutrisi yang seimbang di setiap kemasannya, memiliki rasa yang enak serta sensasi *creamy* yang dapat mengenyangkan perut. Hal ini membuat konsumen Cimory Yoghurt *Squeeze* dari kalangan usia anak-anak hingga dewasa memiliki pilihan yoghurt yang aman dan tepat untuk dikonsumsi setiap hari (Cimory, 2021). Bagi anak-anak, yoghurt ini memberikan kombinasi rasa yang beragam dan lezat serta kemasan yang menyenangkan sehingga memberikan pengalaman konsumsi yoghurt menjadi praktis dan menarik bagi anak-anak. Selain itu, bagi dewasa yoghurt ini tetap dapat dikonsumsi sehari-hari karena Cimory menawarkan pilihan camilan yang praktis dan bernutrisi untuk menjaga gaya hidup yang sehat. Dengan demikian, Cimory Yoghurt *Squeeze* berhasil menjangkau dan memenuhi kebutuhan konsumen dari berbagai kalangan usia.

Menurut data konsumsi makanan Indonesia di dalam Peraturan Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) Nomor 30 Tahun 2018 mengenai angka konsumsi pangan harian susu fermentasi termasuk yoghurt pada masyarakat Indonesia ialah 155 gram/orang. Jumlah ini jauh lebih rendah jika dibandingkan dengan jumlah konsumen yoghurt di negara lain, namun jumlahnya diperkirakan akan mengalami peningkatan setiap tahunnya. Tentunya hal ini dapat berdampak pada penjualan Cimory yang tidak sesuai target. Ada beberapa faktor yang menyebabkan angka konsumsi olahan susu fermentasi seperti yoghurt masih rendah di Indonesia yaitu, pengetahuan atau pemahaman yang terbatas dari masyarakat Indonesia mengenai manfaat kesehatan dari mengonsumsi yoghurt, seperti kandungan probiotik yang dimiliki yoghurt dapat

melancarkan pencernaan. Selain itu, masyarakat Indonesia terkhusus yang tinggal di daerah pedesaan mengalami hambatan dalam memperoleh olahan susu seperti yoghurt karena harga yang tergolong mahal dan aksesibilitas yang masih sulit.



Gambar 1. 2

Grafik Rata-Rata Konsumsi Perkapita Kelompok Olahan Susu Per Kota 2021

Sumber: Bps.go.id (2021)

Berdasarkan dari data grafik yang dikutip dari Bps.go.id (2021), memaparkan tingkat konsumsi kelompok olahan susu per kapita untuk beberapa kota besar di Indonesia, Kota Padang menjadi salah satu kota yang memiliki jumlah konsumen kelompok olahan susu yang tergolong rendah. Hal ini disebabkan karena produk olahan susu seperti yoghurt masih belum sepopuler makanan sehat lainnya sehingga konsumen lebih memilih makanan sehat yang lebih familiar untuk mereka konsumsi. Kebanyakan orang memandang yoghurt mengandung asam yang berlebih akibatnya

tidak disarankan untuk dikonsumsi oleh penderita maag. Oleh karena itu, konsumen menjadi ragu untuk membeli yoghurt sehingga dibutuhkan edukasi mengenai manfaat yoghurt untuk kesehatan tubuh.

Masyarakat Kota Padang kurang antusias dalam mengonsumsi yoghurt, Cimory dapat melakukan pendekatan dan pengenalan produk dengan memberikan pemahaman akan manfaat dari mengonsumsi plain yoghurt dengan nilai gizi yang terkandung pada *plain* yoghurt. Hal ini dapat dilakukan dengan upaya memberikan edukasi langsung kepada masyarakat yang berfokus kepada aspek kesehatan, seperti mengonsumsi yoghurt dapat meningkatkan daya tahan pada tubuh dan pencernaan yang lebih lancar. Kemudian, mengenalkan kualitas produk yang ditawarkan kepada masyarakat karena salah satu faktor masyarakat tidak tertarik mengonsumsi *plain* yoghurt karena ketidakpahaman mereka mengenai keaslian dan mutu yang ditawarkan oleh *plain* yoghurt. Melihat adanya tantangan terkait edukasi dari Cimory untuk menunjukkan kelebihan dari yoghurt varian plain kepada masyarakat, maka perlu dilakukan analisis lebih lanjut dari pihak Cimory untuk meningkatkan minat konsumen untuk membeli yoghurt terutama varian plain. Tentunya hal ini juga disebabkan oleh perubahan selera dan preferensi konsumen dari waktu ke waktu.

Keputusan pembelian ialah salah satu aspek penting yang menjadi dasar dalam menentukan perilaku konsumen dan memiliki dampak yang besar bagi perusahaan Cimory. Keputusan pembelian merupakan proses dalam pemilihan produk yang disesuaikan dengan preferensi, kebutuhan dan anggaran yang dimiliki oleh konsumen.

Menurut Amstrong & Kotler (2016), keputusan pembelian ialah bagian dari perilaku konsumen ketika seseorang atau suatu kelompok memilih kemudian membeli dan memakai atau menikmati barang atau jasa untuk memenuhi harapan dan kebutuhan mereka. Untuk menumbuhkan keputusan pembelian konsumen, Cimory perlu melihat apa saja alasan-alasan yang membuat konsumen melakukan pembelian terhadap produk yang ditawarkan oleh Cimory.

Gaya hidup sehat menjadi dasar landasan seseorang dalam pengambilan keputusan pembelian terhadap produk pada era modern ini. Gaya hidup yang sehat telah menjadi dasar utama masyarakat dalam meningkatkan kualitas hidup dan menjaga kesejahteraan. Menurut Panjaitan & Feliks (2020), gaya hidup sehat merupakan komitmen seseorang dalam jangka panjang untuk menerapkan perilaku yang memberikan manfaat bagi kesehatan tubuh maupun kehidupan. Peningkatan kesehatan fisik, mental, serta emosional seseorang dapat meningkatkan kualitas hidup dan menebarkan pengaruh positif kepada sekitar. Salah satu aspek utama dari gaya hidup sehat ialah pola makan yang teratur dan seimbang dengan mengonsumsi makanan dan minuman yang memiliki kualitas tinggi nutrisi, tidur yang cukup dan tepat waktu, dapat mengelola stress dengan baik, serta melakukan olahraga atau aktivitas fisik secara teratur.

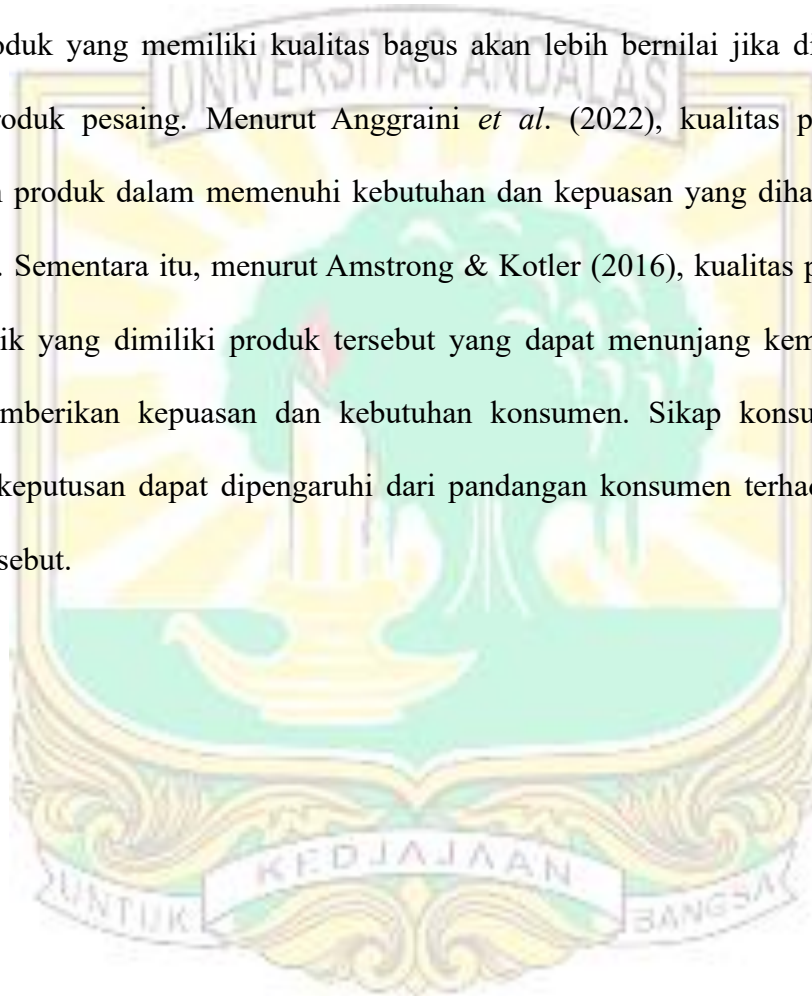
Makanan dan minuman memiliki pengaruh besar terhadap penerapan gaya hidup seseorang, tidak sekedar untuk melengkapi kebutuhan konsumsi saja. Apabila makanan dan minuman yang dikonsumsi tidak menyehatkan dan tidak bergizi, maka

tubuh akan mudah tertular penyakit. Oleh sebab itu, gaya hidup seseorang ketika mengonsumsi pangan dapat mempengaruhi keputusan pembelian mereka dalam mengonsumsi makanan atau minuman yang dapat mendukung penerapan gaya hidupnya (Panjaitan & Feliks, 2020). Hal ini juga didukung berdasarkan penelitian terdahulu lainnya, dinyatakan dalam penelitian Asih & Setyawati (2022) dan Afidah & Rohyani (2023) gaya hidup sehat seseorang memiliki pengaruh secara positif terhadap keputusan pembelian.

Selain gaya hidup yang sehat, kesadaran konsumen terhadap kesehatan juga mempengaruhi mereka dalam membuat keputusan pembelian suatu produk. *Health consciousness* atau kesadaran kesehatan merupakan salah satu alasan atau faktor utama konsumen dalam membeli produk makanan dan minuman, dimana kesadaran kesehatan telah menjadi prediksi sikap, dan niat dalam pembelian makanan dan kesehatan (Phan & Mai, 2016). Seseorang tidak akan membeli produk yang sehat jika mereka memiliki kesehatan yang rendah. Menurut Kyu Kim et al. (2020), konsumen yang memiliki kesadaran terhadap kesehatan seringkali memiliki kepedulian pada kesehatan mereka dan tertarik untuk mempertahankan atau meningkatkan kesehatan tersebut dengan pola hidup atau kebiasaan yang sehat. Konsumen yang memiliki kesadaran akan kesehatan yang tinggi tentu memiliki kepedulian juga terhadap produk yang akan dikonsumsi sehingga mempengaruhi keputusan konsumen saat membeli suatu produk (Puspitasari et al., 2021). Menurut penelitian Tran et al. (2020), konsumen akan membentuk keputusan untuk membeli produk yang mereka anggap menyehatkan

bagi tubuh karena termotivasi untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas hidup mereka.

Kualitas produk juga berdampak terhadap keputusan pembelian konsumen. Kualitas produk juga menjadi landasan bagi konsumen dalam membeli suatu produk karena produk yang memiliki kualitas bagus akan lebih bernilai jika dibandingkan dengan produk pesaing. Menurut Anggraini *et al.* (2022), kualitas produk ialah kesesuaian produk dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan yang diharapkan oleh konsumen. Sementara itu, menurut Amstrong & Kotler (2016), kualitas produk ialah karakteristik yang dimiliki produk tersebut yang dapat menunjang kemampuannya dalam memberikan kepuasan dan kebutuhan konsumen. Sikap konsumen dalam membuat keputusan dapat dipengaruhi dari pandangan konsumen terhadap kualitas produk tersebut.





Gambar 1.3

Keluhan Konsumen di Media Sosial Cimory

Sumber: Instagram Cimory Official

Dapat dilihat dari gambar di atas, terdapat beberapa keluhan konsumen di kolom komentar media sosial Cimory. Kualitas produk juga menjadi keluhan yang banyak disebutkan oleh konsumen pada media sosial Cimory. Kualitas produk Cimory kurang sesuai dengan harapan konsumen dikarenakan saat konsumen mengonsumsi yoghurt Cimory ada yang merasakan bahwa yoghurt Cimory sudah berubah rasa menjadi lebih asam atau basi, berubah bau, maupun tekstur yang berubah menjadi aneh. Salah satu faktor yang dapat menyebabkan yoghurt mengalami kerusakan yaitu kelembaban. Yoghurt dapat kehilangan nutrisinya jika tidak disimpan dengan benar atau terpapar kelembaban yang berlebih sehingga mikroorganisme dapat tumbuh dan dapat merusak kualitas yoghurt. Oleh karena itu, penanganan dari perusahaan Cimory

terutama dalam proses distribusi antar kota perlu diperhatikan agar tidak terjadi kerusakan pada kualitas yoghurt yang dapat menimbulkan risiko kesehatan bagi konsumen. Kualitas produk yang terjaga tentunya dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen. Mengenai hal ini ditegaskan pada penelitian Amri & Prihandono (2019), Mappesona *et al.* (2020) dan Rivai & Zulfitri (2021), menyatakan salah satu yang menjadi dasar seseorang membuat keputusan pembelian ialah kualitas produk yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari konsumen. Kualitas produk yang baik dan terjamin dapat menghasilkan reaksi konsumen yang positif ketika membeli produk tersebut.

Kehidupan di zaman yang modern ini memunculkan banyak persoalan yang meningkatkan masalah kesehatan. Makanan dan minuman yang dikonsumsi dapat memiliki pengaruh terhadap kesehatan dan kebugaran tubuh. Saat ini gaya hidup dan kesadaran akan kesehatan menjadi fenomena yang banyak terjadi dikalangan generasi muda maupun dewasa, ini membuktikan bahwa sudah banyak yang lebih memperhatikan kesehatan dari pada kesenangan sesaat. Masyarakat lebih berhati-hati atau memilih makanan dan minuman yang mereka konsumsi dan melihat kualitas produk tersebut agar sejalan dengan kehidupan sehat yang mereka jalani. Adapun celah penelitian yang ingin diisi ialah melihat pengaruh gaya hidup sehat, kesadaran masyarakat akan kesehatan meningkat, diikuti dengan masyarakat lebih memilih produk melalui kualitas yang ditawarkan terhadap peningkatan konsumsi minuman susu olahan yang difermentasi seperti yoghurt.

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk mengetahui seberapa besar pengaruh gaya hidup yang sehat, kesadaran masyarakat akan kesehatan serta kualitas produk yang ditawarkan mempengaruhi konsumen dalam membuat keputusan pembelian terhadap yoghurt Cimory Squeeze varian plain di Kota Padang. Maka dari itu, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Health Consciousness*, *Healthy Lifestyle* dan *Product Quality* Terhadap *Purchase Decision Yoghurt Cimory Squeeze Varian Plain* di Kota Padang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dipaparkan di atas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apakah *Health Consciousness* berpengaruh terhadap *Purchase Decision yoghurt Cimory Squeeze Varian Plain* di Kota Padang?
2. Apakah *Healthy Lifestyle* berpengaruh terhadap *Purchase Decision yoghurt Cimory Squeeze Varian Plain* di Kota Padang?
3. Apakah *Product Quality* berpengaruh terhadap *Purchase Decision yoghurt Cimory Squeeze Varian Plain* di Kota Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Health Consciousness* terhadap *Purchase Decision yoghurt Cimory Squeeze Varian Plain* di Kota Padang.

2. Untuk melihat pengaruh *Healthy Lifestyle* terhadap *Purchase Decision* yoghurt Cimory *Squeeze* Varian *Plain* di Kota Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Product Quality* terhadap *Purchase Decision* yoghurt Cimory *Squeeze* Varian *Plain* di Kota Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan dari tujuan penelitian di atas, maka penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memperluas wawasan tentang faktor apa saja yang dapat mempengaruhi konsumen dalam membuat keputusan pembelian bagi perusahaan di bidang makanan dan minuman yang berdampak terhadap kesehatan konsumen serta dapat dijadikan rujukan untuk peneliti di masa yang akan datang dengan penelitian sejenis.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi saran dan pedoman untuk melakukan perbaikan bagi pihak PT. Cisarua Mountain Dairy atau Cimory dalam penyusunan strategi untuk meningkatkan keputusan pembelian konsumen serta dapat bersaing dengan merek lain dalam berbagai aspek.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang diaplikasikan pada penelitian ini terdiri dari lima bab.

BAB I PENDAHULUAN

Bab yang berisi penjelasan latar belakang masalah dilakukannya penelitian, rumusan masalah, tujuan dari penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori-teori pendukung yang berkaitan dengan variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan disain penelitian, populasi dan sampel, sumber data, metode pengumpulan data, operasionalisasi variabel serta uji instrumen penelitian.

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil analisis dari pengolahan data pada penelitian yang telah dilakukan berserta pembahasannya.

BAB V PENUTUP

Bab yang berisi kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan serta terdapat saran untuk Cimory sebagai masukan untuk lebih baik lagi kedepannya.