



Panduan Tugas Akhir

Program Studi Administrasi Bisnis



**PANDUAN PENULISAN
TUGAS AKHIR**



**PROGRAM ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2022**

KATA PENGANTAR

Dengan rahmat Allah SWT, akhirnya tim penyusun dapat menyelesaikan Panduan Penulisan Tugas Akhir ini. Panduan Penulisan Tugas Akhir ini merupakan rujukan umum bagi mahasiswa jenjang strata-1 (S1) Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, dalam menulis tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.

Dalam mengerjakan Panduan Penulisan Tugas Akhir ini, anggota tim penyusun banyak berdiskusi dan dibantu oleh berbagai pihak. Untuk Itu, tim penyusun dan dekanat Fakultas Komunikasi dan Bisnis–Universitas Telkom menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan Panduan Penulisan Tugas Akhir ini.

Dengan selesainya Panduan Penulisan Tugas Akhir ini, tim penyusun dan dekanat Fakultas Komunikasi dan Bisnis–Universitas Telkom berharap agar panduan ini bermanfaat untuk peningkatan kualitas pendidikan di Fakultas Komunikasi dan Bisnis–Universitas Telkom.

Bandung, 14 Februari 2022

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
BAB II. FORMAT TUGAS AKHIR	2
2.1 Bagian Awal	2
2.1.1 Halaman Sampul Luar	2
2.1.2 Halaman Sampul Dalam	3
2.1.3 Halaman Pernyataan Orisinalitas	3
2.1.4 Halaman Pengesahan	3
2.1.5 Kata Pengantar.....	3
2.1.6 Halaman Persembahan (jika diperlukan).....	3
2.1.7 Abstrak	3
2.1.8 Daftar Isi	4
2.1.9 Daftar Tabel.....	4
2.1.10 Daftar Gambar	4
2.1.11 Daftar Istilah	4
2.1.12 Daftar Lampiran	4
2.2 Bagian Isi.....	5
2.3 Bagian Akhir	5
2.3.1 Daftar Pustaka	5
2.3.2 Lampiran.....	5
BAB III SISTEMATIKA PENULISAN TUGAS AKHIR PENELITIAN	
KUANTITATIF.....	6
3.1 Bab I Pendahuluan	6
3.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	6
3.1.2 Latar Belakang Penelitian.....	6
3.1.3 Rumusan Masalah	7
3.1.4 Tujuan Penelitian	7
3.1.5 Kegunaan Penelitian	8
3.1.6 Waktu dan Periode Penelitian (khusus proposal)	8
3.2 Bab II Tinjauan Pustaka	8
3.2.1 Rangkuman Teori XYZ.....	9
	iii

3.2.2	Penelitian Terdahulu (Masukkan Lampiran Tabel).....	9
3.2.3	Kerangka Pemikiran	10
3.2.4	Hipotesis Penelitian (jika diperlukan)	10
3.2.5	Ruang Lingkup Penelitian	10
3.3	Bab III Metode Penelitian	10
3.3.1	Jenis Penelitian	11
3.3.2	Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran	11
3.3.3	Populasi dan Sampel.....	11
3.3.4	Teknik Pengumpulan Data	12
3.3.5	Uji validitas dan Reliabilitas	12
3.3.6	Teknik Analisis Data	12
3.4	Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan	12
3.4.1	Pengumpulan Data.....	12
3.4.2	Karakteristik Responden	13
3.4.3	Hasil Penelitian.....	13
3.4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	13
3.5	Bab V Kesimpulan dan Saran	13
3.5.1	Kesimpulan.....	13
3.5.2	Saran.....	13
3.6	Bagian Akhir	13
3.6.1	Daftar Pustaka	13
3.6.2	Lampiran.....	14
BAB IV SISTEMATIKA PENULISAN TUGAS AKHIR PENELITIAN		
	KUALITATIF.....	15
4.1	Bab I Pendahuluan	15
4.1.1	Latar Belakang Penelitian.....	15
4.1.2	Fokus penelitian.....	15
4.1.3	Rumusan Masalah	16
4.1.4	Tujuan penelitian	16
4.1.5	Kegunaan Penelitian	16
4.1.6	Waktu dan Periode Penelitian (khusus proposal)	17
4.2	Bab II Tinjauan Pustaka	17
4.2.1	Rangkuman Teori XYZ.....	17
4.2.2	Penelitian Terdahulu.....	17

4.2.3	Kerangka Pemikiran	18
4.3	Bab III Metode Penelitian	18
4.3.1	Paradigma penelitian	18
4.3.2	Subjek dan Objek Penelitian	19
4.3.3	Lokasi Penelitian	19
4.3.4	Unit Analisis Penelitian.....	19
4.3.5	Informan Kunci	20
4.3.6	Pengumpulan Data Penelitian	20
4.3.7	Teknik Analisis Data	20
4.3.8	Teknik Keabsahan Data.....	21
4.4	Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan	21
4.4.1	Karakteristik Informan	21
4.4.2	Hasil Penelitian.....	21
4.4.3	Pembahasan	22
4.5	Bab V Kesimpulan dan Saran	22
4.5.1	Kesimpulan.....	22
4.5.2	Saran.....	22
4.6	Bagian Akhir	22
4.6.1	Daftar Pustaka	22
4.6.2	Lampiran	23
	BAB V TATA TULIS	24
5.1	Kertas, Huruf, dan Pengetikan	24
5.2	Judul Bab dan Sub Bab	24
5.3	Penomoran Bab dan Sub Bab.....	25
5.4	Penulisan Kata Bilangan	26
5.5	Penyingkatan Kata.....	27
5.6	Penomoran Halaman	27
5.7	Penulisan Sampul Luar.....	27
5.8	Penulisan Sampul Dalam	29
5.9	Halaman Persetujuan.....	29
5.10	Halaman Pernyataan.....	29
5.11	Halaman Moto dan Persembahan.....	29
5.12	Kata Pengantar	29
5.13	Pengetikan Abstrak Bahasa Indonesia	30

5.14	Pengetikan Abstrak Bahasa Inggris.....	30
5.15	Daftar Isi Proposal Tugas Akhir Penelitian Kuantitatif	30
5.16	Daftar Isi Tugas Akhir Penelitian Kuantitatif	31
5.17	Daftar Isi Proposal Tugas Akhir Penelitian Kualitatif	31
5.18	Daftar Isi Tugas Akhir Penelitian Kulitatif	31
5.19	Penulisan Daftar Tabel	31
5.20	Penyajian Tabel	32
5.21	Penulisan Daftar Gambar	33
5.22	Penyajian Gambar	33
5.23	Penulisan Daftar Gambar	34
5.24	Penulisan Daftar Pustaka.....	34
5.25	Cara Menulis Kutipan dan Sumber Kutipan	39

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

Tugas Akhir adalah suatu karya ilmiah yang harus dibuat oleh setiap mahasiswa untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dari Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom. Penulisan tugas akhir harus merujuk pada kaidah keilmuan, dan di bawah pengawasan dan pengarahan dosen pembimbing. Pada dasarnya, keberadaan dosen pembimbing adalah untuk memastikan agar tugas akhir tersebut memenuhi kriteria kualitas yang telah ditetapkan.

Tata cara penulisan tugas akhir yang diterbitkan oleh Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, berupa garis-garis besar tentang penulisan tugas akhir. Secara lebih rinci, karakteristik untuk masing-masing program studi maupun konsentrasi ditetapkan oleh masing-masing program studi dengan memperhatikan panduan penulisan tugas akhir yang disusun oleh Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom.

Secara umum, tatacara penulisan tugas akhir yang diterapkan di Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, mengacu pada gaya *American Psychological Association* (APA). Gaya penulisan ini sering disebut dengan istilah *APA Style*. Gaya penulisan ini sangat lazim dipakai untuk tulisan ilmiah.

Minimal satu eksemplar tugas akhir yang dibuat oleh setiap mahasiswa Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, disimpan di perpustakaan Universitas Telkom, dan menjadi bagian dari koleksi perpustakaan Universitas Telkom. Selain dalam bentuk buku (*hard copy*), mahasiswa juga harus menyerahkan tugas akhir dalam bentuk digital (*soft copy*) kepada perpustakaan Universitas Telkom.

Dengan persetujuan dosen pembimbing, tugas akhir mahasiswa dapat dipublikasikan atau diterbitkan di jurnal atau *e-journal*, dengan mencantumkan nama mahasiswa dan dosen pembimbing yang bersangkutan sebagai penulis. Oleh karena itu, mahasiswa harus menulis tugas akhir tersebut dalam bentuk artikel untuk dimuat di jurnal.

BAB II

FORMAT TUGAS AKHIR

Secara umum format tugas akhir terdiri dari tiga bagian, yaitu: bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir. Berikut ini disajikan cakupan dari masing-masing bagian tersebut.

2.1 Bagian Awal

Bagian awal tugas akhir terdiri dari:

1. Halaman Sampul Luar
2. Halaman Sampul Dalam
3. Halaman Pengesahan
4. Halaman Pernyataan Orisinalitas
5. Kata Pengantar
6. Abstrak
7. Daftar Isi
8. Daftar Tabel
9. Daftar Gambar
10. Daftar Istilah (jika diperlukan)
11. Daftar Lampiran

2.1.1 Halaman Sampul Luar

Halaman sampul luar berisi: judul tugas akhir, jenis tugas akhir (proposal tugas akhir / tugas akhir), maksud penulisan, nama mahasiswa, nomor induk mahasiswa, logo universitas, nama program studi, nama fakultas, nama universitas dan tahun penulisan (tahun tugas akhir selesai direvisi).

Judul tugas akhir dirumuskan dalam satu kalimat yang ringkas, komunikatif, dan afirmatif. Judul harus mencerminkan dan konsisten dengan ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, subjek penelitian, dan metode penelitian. Judul sudah harus dibuat sejak proposal penelitian diajukan. Judul tersebut dapat berubah sesuai kesepakatan antara mahasiswa dengan dosen pembimbing, dan berdasarkan data.

2.1.2 Halaman Sampul Dalam

Isi halaman sampul dalam sama seperti halaman sampul luar.

2.1.3 Halaman Pernyataan Orisinalitas

Halaman ini berisi pernyataan tertulis dari penulis bahwa tugas akhir tersebut adalah hasil karya sendiri dan ditulis dengan mengikuti kaidah penulisan ilmiah.

2.1.4 Halaman Pengesahan

Halaman pengesahan merupakan halaman pengesahan oleh dosen pembimbing tugas akhir. Halaman pengesahan juga berfungsi untuk pengabsahan karya ilmiah.

2.1.5 Kata Pengantar

Halaman kata pengantar memuat pengantar singkat atas tugas akhir yang dibuat. Termasuk di dalam kata pengantar adalah ucapan terima kasih atau penghargaan kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir tersebut. Ucapan terima kasih atau penghargaan tersebut disertai dengan bentuk bantuan yang mereka berikan, misalnya bantuan dalam memperoleh masukan, data, sumber informasi, serta bantuan lain yang bersifat moril atau materil dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir tersebut. Ucapan terimakasih disampaikan secara singkat, jelas, dan bersifat formal.

2.1.6 Halaman Persembahan (jika diperlukan)

Halaman ini berisi pernyataan yang ditujukan kepada orang tertentu sebagai persembahan secara khusus.

2.1.7 Abstrak

Abstrak merupakan ikhtisar suatu tugas akhir yang memuat permasalahan, tujuan, metode penelitian, hasil penelitian, dan kesimpulan. Abstrak dibuat untuk memudahkan pembaca mengetahui secara cepat tentang isi tugas akhir tersebut, sehingga pembaca dapat secara cepat memutuskan apakah perlu membaca lebih lanjut atau tidak.

Abstrak terdiri dari minimal tiga paragraf dengan panjang minimal 150 kata dan maksimal 300 kata. Paragraf pertama memuat masalah dan tujuan, paragraf kedua

memuat metodologi, paragraf ketiga adalah ikhtisar dari isi dan saran bagi objek penelitian atau penelitian selanjutnya. Saran dapat dibuat dalam paragraf tersendiri jika saran tersebut terdiri dari beberapa kalimat. Pada bagian akhir abstrak ditulis tiga sampai dengan lima kata kunci atau frase kunci.

2.1.8 Daftar Isi

Daftar isi merupakan penyajian sistematika isi dari tugas akhir. Daftar isi berfungsi untuk mempermudah pembaca mencari judul atau sub-judul yang ingin dibaca. Oleh karena itu, judul dan sub-judul yang ditulis dalam daftar isi harus disertai nomor halaman.

2.1.9 Daftar Tabel

Fungsi daftar tabel sama seperti fungsi daftar-daftar lainnya, yaitu menyajikan nomor dan judul tabel secara berurutan mulai dari tabel yang pertama sampai dengan tabel terakhir yang tercantum dalam tugas akhir.

2.1.10 Daftar Gambar

Fungsi daftar gambar sama seperti fungsi daftar-daftar lainnya, yaitu menyajikan nomor dan judul gambar secara berurutan mulai dari nomor yang pertama sampai dengan nomor terakhir yang tercantum dalam tugas akhir. Visualisasi data atau analisis data dapat disajikan dalam bentuk diagram, peta, atau bentuk lainnya. Dalam tugas akhir, semua bentuk visualisasi tersebut disebut gambar.

2.1.11 Daftar Istilah

Jika banyak istilah yang dipakai dalam tugas akhir tersebut, maka perlu dibuat daftar istilah. Daftar istilah berisi tentang penjelasan dan informasi lebih rinci tentang istilah-istilah yang dipakai dalam tugas akhir tersebut.

2.1.12 Daftar Lampiran

Fungsi daftar lampiran adalah menyajikan lampiran secara berurutan mulai lampiran yang pertama sampai dengan lampiran terakhir.

2.2 Bagian Isi

Isi tugas akhir dari lima bab, yaitu:

- a. BAB I Pendahuluan
- b. BAB II Tinjauan Pustaka
- c. BAB III Metode Penelitian
- d. BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, serta
- e. BAB V Kesimpulan dan Saran.

2.3 Bagian Akhir

Bagian ini terdiri dari:

- a. Daftar Pustaka
- b. Lampiran (jika ada)

2.3.1 Daftar Pustaka

Daftar pustaka merupakan daftar bacaan yang menjadi sumber, atau referensi atau acuan untuk membuat kutipan yang disajikan dalam isi tugas akhir. Daftar pustaka dapat berupa buku, artikel jurnal (baik jurnal nasional maupun internasional), majalah, surat kabar, hasil wawancara, dan sebagainya. Dianjurkan agar 50% dari daftar pustaka yang digunakan merupakan terbitan terbaru (minimal terbitan lima tahun terakhir).

2.3.2 Lampiran

Lampiran merupakan data atau pelengkap atau hasil olahan data yang menunjang penulisan tugas akhir, tetapi tidak dicantumkan di dalam isi tugas akhir karena akan mengganggu kesinambungan pembacaan. Penyajian lampiran harus sesuai dengan urutan pemaparan dalam isi tugas akhir. Lampiran dapat berupa jadwal, tabel, daftar pertanyaan, kuesioner, gambar, disain, transkrip wawancara, hasil kuesioner, dan lain sebagainya yang dianggap perlu.

BAB III
SISTEMATIKA PENULISAN TUGAS AKHIR
PENELITIAN KUANTITATIF

3.1 Bab I Pendahuluan

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas, dan padat tentang isi penelitian. Isi bab ini meliputi: objek penelitian, latar belakang penelitian, identifikasi masalah penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, waktu dan periode penelitian, dan sistematika penulisan.

3.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Sub-bab ini berisi profil perusahaan atau organisasi atau komunitas yang menjadi objek penelitian. Profil disajikan secara umum meliputi produk perusahaan, lokasi perusahaan, visi dan misi, jumlah karyawan/anggota, struktur organisasi/bentuk komunitas, dan lain-lain.

3.1.2 Latar Belakang Penelitian

Dalam latar belakang dikemukakan bahwa dalam peta keilmuan, penelitian tersebut menjadi perhatian peneliti. Secara umum, latar belakang penelitian merupakan argumentasi peneliti tentang masalah yang akan diteliti. Setidaknya ada empat komponen penting yang perlu diungkap secara kronologis dalam latar belakang penelitian, yaitu: fenomena, argumentasi, situasi, dan kutipan.

a. Fenomena.

Fenomena adalah gejala tentang masalah yang diteliti. Fenomena dapat diangkat dari masalah teoritis atau masalah praktis. Dalam latar belakang penelitian, peneliti harus menjelaskan apa yang terjadi tentang variabel penelitian di tempat penelitian tersebut sehingga perlu diteliti.

b. Argumentasi.

Peneliti harus menjelaskan argumentasi mengapa penelitian tersebut dilakukan di tempat tersebut.

c. Situasi.

Peneliti harus menjelaskan situasi yang melatarbelakangi masalah penelitian, dan menjelaskan kelayakan suatu masalah untuk diteliti.

d. Kutipan.

Untuk mempertegas permasalahan, peneliti dapat menyisipkan kutipan-kutipan dari referensi atau teori yang mendukung alasan penelitian.

3.1.3 Rumusan Masalah

Masalah penelitian harus dipaparkan secara jelas, singkat, dan padat. Identifikasi masalah menggambarkan permasalahan, dan permasalahan tersebut harus mengenai variabel yang diteliti. Identifikasi masalah mempermudah peneliti menentukan teori yang relevan. Masalah penelitian dapat disajikan dalam bentuk pertanyaan. Perlu diperhatikan bahwa masalah tidak diuji, yang diuji adalah hipotesis.

Berikut ini adalah contoh identifikasi masalah dalam bentuk pertanyaan penelitian.

- a. Seberapa besar pengaruh peningkatan biaya promosi dengan peningkatan penjualan di PT Rindu Order?
- b. Seberapa besar pengaruh brand image PT XYZ terhadap loyalitas pelanggan?
- c. Seberapa besar pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer Satisfaction pada aplikasi XYZ?
- d. Seberapa besar pengaruh E-Customer Satisfaction terhadap E-Customer Loyalty pada aplikasi XYZ?

3.1.4 Tujuan Penelitian

Pada dasarnya, tujuan penelitian adalah:

- a. Menghasilkan informasi untuk menjawab masalah penelitian.
- b. Melakukan penyajian dan analisis secara konsisten dan relevan dengan pertanyaan penelitian.

Contoh:

Tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis E-Service Quality pada aplikasi XYZ.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis E-Customer Satisfaction pada aplikasi XYZ.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer Satisfaction pada aplikasi XYZ.

3.1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian pada prinsipnya berkaitan dengan berbagai keputusan strategis dan manajerial yang dapat diambil dengan memanfaatkan informasi yang diperoleh dari penelitian. Manfaat tersebut diuraikan secara eksplisit, baik dari sisi praktis (guna laksana) maupun terhadap pengembangan ilmu pengetahuan (teoritis).

Aspek praktis (guna laksana) berisi kegunaan dari penerapan pengetahuan yang dihasilkan oleh peneliti. Aspek teoritis (keilmuan) berisi kegunaan teoritis yang dapat dicapai dari masalah yang diteliti terhadap pengembangan ilmu pengetahuan.

Contoh kegunaan teoritis:

- Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan melengkapi khazanah keilmuan bidang pemasaran, khususnya yang terkait dengan promosi. Selain itu, beberapa temuan yang terungkap dalam penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan rujukan bagi peneliti selanjutnya.

Contoh kegunaan praktis:

- Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan salah satu bahan masukan bagi perusahaan terutama untuk mengembangkan strategi promosi yang lebih efektif dan efisien.

3.1.6 Waktu dan Periode Penelitian (khusus proposal)

Sub-bab ini menjelaskan waktu dan periode pelaksanaan kegiatan penelitian.

3.2 Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini memuat rangkuman secara jelas, ringkas, dan padat tentang hasil tinjauan pustaka terkait dengan topik dan variabel penelitian yang dijadikan sebagai dasar/rujukan dalam penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis penelitian. Tinjauan pustaka harus merujuk pada teori-teori yang sudah baku yang dimuat dalam buku teks yang dipublikasikan. Disarankan agar peneliti menggunakan buku teks yang didasarkan pada hasil penelitian dan relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Rangkuman teori dapat merujuk pada artikel dalam jurnal bereputasi (baik jurnal nasional maupun jurnal internasional yang diterbitkan dalam kurun waktu maksimum

10 tahun terakhir). Hasil rangkuman tersebut kemudian digunakan untuk menguraikan kerangka pemikiran.

3.2.1 Rangkuman Teori XYZ

Yang dimaksud dengan teori XYZ dalam sub-bab ini adalah teori tentang topik dan variabel penelitian. Teori yang dirangkum difokuskan pada teori-teori yang sudah baku dan teruji secara ilmiah. Rangkuman teori sekurang-kurangnya harus mampu menjelaskan definisi, dimensi dan unsur-unsur pembentuk topik, dan variabel penelitian. Jika terdapat hubungan antar variabel, maka teori juga harus mampu menjelaskan hubungan antar variabel tersebut. Pembahasan teori harus disajikan secara terstruktur, dimulai dari teori yang paling umum sampai dengan teori yang diterapkan dalam penelitian.

3.2.2 Penelitian Terdahulu (Masukkan Lampiran Tabel)

Peneliti harus merangkum karya ilmiah yang berhubungan dengan topik atau masalah penelitian yang dilakukan. Karya ilmiah yang dimaksud dapat berupa skripsi, tesis, disertasi, artikel jurnal nasional atau jurnal internasional. Jumlah karya ilmiah yang harus dirangkum dan disajikan sebagai penelitian terdahulu minimal terdiri dari 10 tulisan ilmiah, dan dikelompokkan menjadi dua yaitu: artikel dari jurnal nasional dan jurnal internasional masing-masing sebanyak lima buah. Penelitian terdahulu yang relevan harus dirangkum secara sistematis, meliputi:

- a. Nama peneliti/penulis
- b. Lokasi/tempat penelitian
- c. Variabel dan indikator penelitian
- d. Teknik analisis data
- e. Hasil penelitian
- f. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan

Rangkuman penelitian terdahulu dapat disajikan dalam bentuk tabel atau alinea. Bagian terakhir dari setiap rangkuman adalah tentang perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan.

3.2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah rangkaian penalaran (pola pikir) yang akan digunakan untuk menggambarkan masalah penelitian. Kerangka pemikiran tersebut harus berasal dari teori atau gabungan beberapa teori dan penelitian sebelumnya yang dijelaskan secara naratif serta dapat digambarkan dalam bentuk diagram.

Oleh karena itu, kerangka pemikiran merupakan kombinasi antara argumentasi teoritis dan bukti-bukti empiris atau hasil penelitian sebelumnya mengenai masalah penelitian yang diajukan. Jika ada hubungan antar variabel, maka hubungan tersebut harus dijelaskan secara teori. Materi dalam kerangka pemikiran harus relevan dengan yang disajikan dalam tinjauan pustaka. Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, maka dapat dibuat model penelitian dengan logika deduktif atau induktif.

3.2.4 Hipotesis Penelitian (jika diperlukan)

Apabila penelitian memerlukan hipotesis, maka hipotesis penelitian dirumuskan secara tegas, padat, dan singkat. Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris. Hipotesis penelitian harus merujuk pada model penelitian.

Contoh hipotesis penelitian:

- H1: *e-service quality* berpengaruh terhadap *e-customer satisfaction*
- H2: *e-customer satisfaction* berpengaruh terhadap *e-customer loyalty*

3.2.5 Ruang Lingkup Penelitian

Sub-bab ini memuat secara jelas tentang batasan dan cakupan penelitian. Pembatasan ruang lingkup penelitian dapat meliputi teori dan/atau variabel penelitian serta obyek penelitian.

Contoh:

Penelitian ini menggunakan dua jenis variable, yaitu:

1. Variabel independen, yaitu: *Reliability* (X₁), *Assurance* (X₂), *Tangibles* (X₃), *Empathy* (X₄), dan *Responsiveness* (X₅).
2. Variabel dependen, yaitu: Kepuasan Konsumen (Y).

3.3 Bab III Metode Penelitian

Yang dimaksud dengan teori XYZ dalam sub-bab ini adalah teori tentang topik dan variabel penelitian. Teori yang dirangkum difokuskan pada teori-teori yang sudah

baku dan teruji secara ilmiah. Rangkuman teori sekurang-kurangnya harus mampu menjelaskan definisi, dimensi dan unsur-unsur pembentuk topik, dan variabel penelitian. Jika terdapat hubungan antar variabel, maka teori juga harus mampu menjelaskan hubungan antar variabel tersebut. Pembahasan teori harus disajikan secara terstruktur, dimulai dari teori yang paling umum sampai dengan teori yang diterapkan dalam penelitian.

3.3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian dapat bersifat deskriptif, komparatif atau asosiatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel secara mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan variabel satu dengan variabel yang lain. Penelitian komparatif adalah penelitian yang bersifat membandingkan variabel mandiri untuk sampel yang lebih dari satu, atau dalam waktu yang berbeda. Penelitian asosiatif yaitu penelitian untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, dan bentuk hubungan dapat bersifat simetris, kausal atau interaktif/resiprokal.

3.3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran

Dalam sub-bab ini disajikan bagaimana variabel penelitian diuraikan menjadi bagian-bagian yang lebih operasional untuk mendapatkan data. Operasionalisasi variabel penelitian meliputi: variabel/konsep, dimensi/sub-variabel, indikator/elemen, nomor item dan skala.

3.3.3 Populasi dan Sampel

Pada sub-bab ini dijelaskan siapa/apa yang menjadi populasi penelitian. Kemudian, apabila karena tuntutan penelitian diperlukan adanya penarikan sampel, peneliti harus menjelaskan teknik sampling yang digunakan, apakah menggunakan probability sampling atau non-probability sampling. Jelaskan berapa banyak sampel (sample size) yang dibutuhkan dengan menggunakan perhitungan sampel minimum sebagai patokan. Kemudian jelaskan bagaimana cara memperolehnya berikut alasannya.

3.3.4 Teknik Pengumpulan Data

Bagian ini menguraikan tentang jenis data yang diperlukan dalam penelitian. Jelaskan sumber data bila menggunakan data sekunder, dan jelaskan bagaimana teknik pengumpulan data bila menggunakan data primer.

3.3.5 Uji validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk mengukur keabsahan dan kehandalan instrumen penelitian (kuesioner). Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk setiap variabel, dan dilakukan per variabel penelitian. Langkah-langkah uji validitas dan uji reliabilitas bisa disesuaikan dengan teknik analisis data.

3.3.6 Teknik Analisis Data

Bagian ini menjelaskan prosedur yang digunakan dalam mengolah data. Hasil pengolahan data harus dapat menjawab dan menjelaskan masalah penelitian yang diajukan. Termasuk dalam prosedur ini adalah pendekatan yang digunakan, baik dalam bentuk rumus-rumus, model, atau fungsi-fungsi matematika.

Bila penelitian menggunakan hipotesis, maka teknik pengujian hipotesis yang digunakan mutlak dijelaskan. Setidaknya harus diuraikan teknik uji statistika yang digunakan berikut alasan-alasan dengan menggunakan teknik statistika tersebut.

3.4 Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian dan pembahasan harus diuraikan secara sistematis sesuai dengan identifikasi masalah serta tujuan penelitian. Dalam pembahasan hasil pengolahan data, cakupan penelitian dan batasan penelitian serta benang merah interpretasi harus tampak jelas. Pembahasan dapat dilakukan dengan menggunakan sub-judul.

3.4.1 Pengumpulan Data

Pada bagian ini dijelaskan instrumen yang dipakai untuk pengumpulan data. Juga dijelaskan berapa jumlah instrumen (kuesioner) yang disebar, yang kembali, yang tidak valid, dan berapa kuesioner yang valid untuk diolah. Jumlah kuesioner yang valid harus memenuhi jumlah sampel minimal yang telah ditetapkan.

3.4.2 Karakteristik Responden

Dalam sub-bab ini dijelaskan karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian. Responden tidak selalu orang melainkan juga bisa perusahaan-perusahaan atau benda/produk/objek tergantung pada penelitian yang dilakukan.

3.4.3 Hasil Penelitian

Hasil penelitian harus relevan dan mampu menjawab pertanyaan penelitian dan tujuan penelitian. Dalam sub-bab ini, dijelaskan deskripsi hasil penelitian berdasarkan variabel yang diteliti dan hasil pengujian hipotesis.

3.4.4 Pembahasan Hasil Penelitian

Setiap aspek pembahasan hendaknya dimulai dari hasil analisis data, dan interpretasi harus berdasarkan hasil pengujian hipotesis. Dalam mengartikan hasil pengujian hipotesis, peneliti harus melakukan perbandingan dengan hasil penelitian sebelumnya, khususnya hasil penelitian terdahulu yang dirangkum pada Bab II. Apabila hasil penelitian menunjukkan bahwa ada perbedaan dengan penelitian sebelumnya, penulis harus mendeskripsikan perbedaan tersebut.

3.5 Bab V Kesimpulan dan Saran

3.5.1 Kesimpulan

Dalam Bab V disajikan kesimpulan hasil analisis data dalam kaitannya dengan jawaban terhadap pertanyaan penelitian. Kesimpulan penelitian ditulis secara berurutan sesuai masalah dan pertanyaan penelitian.

3.5.2 Saran

Saran merupakan masukan yang diberikan oleh peneliti berkaitan dengan hasil penelitian. Saran ditujukan kepada perusahaan/masyarakat tempat penelitian sebagai upaya alternatif pemecahan masalah. Saran juga ditujukan untuk pengembangan pengetahuan dan penelitian selanjutnya.

3.6 Bagian Akhir

3.6.1 Daftar Pustaka

Daftar dari seluruh kepustakaan yang digunakan/dirujuk dalam teks, berupa buku, jurnal, laman web dan sebagainya ditulis secara lengkap sesuai dengan tata cara

penulisan yang berlaku. Referensi yang dimuat sebagai sumber kutipan dalam teks harus ditulis secara lengkap dalam daftar pustaka. Bahan pustaka yang hanya digunakan sebagai bahan bacaan tetapi tidak dirujuk dalam teks tidak dimasukkan dalam daftar pustaka.

3.6.2 Lampiran

Lampiran berisi semua bahan yang berkaitan dengan penyusunan proposal/tugas akhir, dan berfungsi sebagai pelengkap penjelasan/uraian. Contoh isi yang termasuk dalam lampiran adalah:

- a. Profil Objek Penelitian
- b. Instrumen Penelitian
- c. Hasil Tabulasi Data
- d. Hasil Transformasi data
- e. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas
- f. Hasil Teknik Analisis Data
- g. Hasil Uji Hipotesis
- h. Daftar Istilah

BAB IV
SISTEMATIKA PENULISAN TUGAS AKHIR
PENELITIAN KUALITATIF

4.1 Bab I Pendahuluan

Bab pendahuluan ini berisi tentang latar belakang penelitian, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian.

4.1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam latar belakang penelitian ini dikemukakan gambaran keadaan yang sedang terjadi. Keadaan tersebut dapat didasarkan pada peraturan/kebijakan, perencanaan, tujuan, teori, atau pengalaman, sehingga terlihat kesenjangan yang merupakan masalah penelitian. Misalnya kegagalan transmigrasi menjadi masalah, maka perlu ditunjukkan berapa orang yang gagal dari tahun ke tahun. Contoh lain adalah kualitas pelayanan yang rendah menjadi masalah, maka perlu ditunjukkan perilaku yang tidak simpatik dalam melayani dan keluhan atau pengaduan dari pihak yang dilayani.

Data sebagai pendukung atau penyebab masalah tersebut dapat diperoleh dari studi lapangan, dokumentasi laporan penelitian, atau pernyataan orang-orang yang dianggap kredibel dalam media baik media cetak maupun elektronika. Karena masalah yang dikemukakan belum dapat diatasi, maka perlu dilakukan penelitian. Jadi latar belakang penelitian ini pada dasarnya berisi alasan, mengapa perlu dilakukan penelitian.

4.1.2 Fokus penelitian

Dalam penelitian kualitatif, fokus penelitian merupakan batasan masalah. Karena adanya keterbatasan, baik tenaga, dana, dan waktu, dan supaya hasil penelitian lebih terfokus, maka peneliti tidak akan melakukan penelitian terhadap keseluruhan yang ada pada obyek atau situasi sosial tertentu. Peneliti perlu menetapkan batasan dan menentukan fokus penelitian. Dalam penelitian tentang pelayanan rumah sakit misalnya, peneliti perlu menentukan apakah fokus pada prosedur pelayanan, atau kualitas pelayanan yang diberikan oleh dokter, kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat, kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas makanan, atau tenaga keamanan.

4.1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian dan fokus penelitian, selanjutnya peneliti menetapkan identifikasi masalah. Identifikasi masalah dapat disajikan dalam bentuk pertanyaan penelitian. Identifikasi masalah merupakan panduan awal bagi peneliti untuk penjelajahan obyek yang diteliti.

Identifikasi masalah dalam penelitian kualitatif tidak berkenaan dengan variabel penelitian yang bersifat spesifik, melainkan lebih makro dan berkaitan dengan kemungkinan apa yang terjadi pada obyek/situasi penelitian tersebut. Berikut contoh identifikasi masalah penelitian kualitatif yang disajikan dalam bentuk pertanyaan:

- a. Bagaimana pemahaman orang-orang yang ada dalam organisasi tentang makna manajemen?
- b. Bagaimana model koordinasi, kepemimpinan, dan supervisi yang dijalankan dalam organisasi X?
- c. Bagaimana penerapan Business Model Canvas pada UMKM XYZ?

4.1.4 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menemukan jawaban yang pernah ada atau belum diketahui. Dengan metode kualitatif, peneliti dapat menemukan pemahaman terhadap situasi sosial yang diteliti, pola hubungan yang akhirnya dapat dikembangkan menjadi teori. Tujuan penelitian terkait dengan fokus penelitian dan identifikasi masalah adalah untuk mengetahui segala sesuatu setelah masalah terjawab melalui interpretasi data yang telah dikumpulkan.

4.1.5 Kegunaan Penelitian

Pada bagian ini diuraikan kegunaan penelitian terutama bagi pengembangan ilmu pengetahuan atau pelaksanaan pembangunan dalam arti luas. Dengan kata lain, uraian dalam sub-bab kegunaan penelitian berisi manfaat dari hasil penelitian. Kegunaan penelitian dikelompokkan menjadi dua yaitu kegunaan teoretis dan kegunaan praktis.

- a. **Kegunaan Teoretis** (akademis) dengan menyebutkan kegunaan penelitian bagi perkembangan ilmu pengetahuan dalam dunia akademis.
- b. **Kegunaan Praktis** (guna laksana) dengan menyebutkan kegunaan penelitian yang dapat diterapkan dalam dunia praktis (subjek/objek penelitian).

4.1.6 Waktu dan Periode Penelitian (khusus proposal)

Dalam sub-bab ini dijelaskan waktu dan periode pelaksanaan kegiatan penelitian. Waktu dan periode penelitian dapat disajikan dalam bentuk tabel.

4.2 Bab II Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini dikemukakan secara jelas, ringkas, dan padat tentang hasil tinjauan pustaka yang terkait dengan topik dan variabel penelitian untuk dijadikan dasar bagi penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan masalah penelitian. Tinjauan pustaka harus mencakup teori-teori yang sudah baku yang dimuat dalam buku teks yang dipublikasikan.

Disarankan agar peneliti menggunakan buku teks yang didasarkan pada hasil penelitian, dan relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Kajian teori dapat merujuk pada artikel dalam jurnal bereputasi baik jurnal nasional maupun jurnal internasional. Hasil kajian tersebut kemudian digunakan untuk menguraikan kerangka pemikiran. Karena itu, bab ini meliputi tiga hal, yaitu: rangkuman teori yang dipakai, rangkuman penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.

4.2.1 Rangkuman Teori XYZ

Dalam sub-bab ini disajikan rangkuman teori-teori yang berkaitan dengan topik, dan variabel penelitian. Rangkuman teori difokuskan pada teori-teori yang sudah baku dan teruji secara ilmiah. Rangkuman teori sekurang-kurangnya harus mampu menjelaskan definisi, dimensi dan elemen-elemen pembentuk topik, dan variabel penelitian.

Jika terdapat hubungan antar variabel, maka teori juga harus mampu menjelaskan hubungan antar variabel tersebut. Pembahasan teori harus disajikan secara terstruktur, dimulai dari teori yang paling umum sampai dengan teori yang diterapkan dalam penelitian.

4.2.2 Penelitian Terdahulu

Peneliti harus merangkum karya ilmiah yang berhubungan dengan topik atau masalah penelitian yang dilakukan. Karya ilmiah yang dimaksud dapat berupa skripsi, tesis, disertasi, artikel dalam jurnal nasional atau jurnal internasional. Jumlah karya ilmiah yang harus dirangkum sebagai penelitian terdahulu minimal terdiri dari 12 tulisan

ilmiah meliputi: skripsi/tesis/disertasi empat buah, artikel jurnal nasional dan/atau jurnal internasional sebanyak delapan buah.

Penelitian terdahulu yang dianggap relevan harus dirangkum secara sistematis meliputi:

- a. Nama peneliti/penulis
- b. Lokasi/tempat penelitian
- c. Variabel dan indikator penelitian
- d. Teknik analisis data
- e. Hasil penelitian
- f. Perbedaan dengan penelitian yang dilakukan

Rangkuman penelitian terdahulu dapat disajikan dalam bentuk tabel atau alinea. Bagian terakhir dari setiap rangkuman adalah tentang perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan.

4.2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah rangkaian penalaran (pola pikir) yang akan digunakan untuk menggambarkan masalah penelitian secara visual. Kerangka pemikiran tersebut harus berasal dari teori atau gabungan beberapa teori dan penelitian sebelumnya yang dijelaskan secara naratif. Kerangka pemikiran dapat dilengkapi dengan visualisasi dalam bentuk diagram.

Oleh karena itu, kerangka pemikiran merupakan kombinasi antara argumentasi teoritis dan bukti-bukti empiris atau hasil penelitian sebelumnya mengenai masalah penelitian yang diajukan. Materi dalam kerangka pemikiran harus relevan dengan yang disajikan dalam tinjauan pustaka (rangkuman teori). Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, maka dapat dibuat model penelitian dengan logika deduktif atau induktif.

4.3 Bab III Metode Penelitian

Bab ini memuat uraian tentang metode penelitian yang digunakan, dan langkah-langkah pelaksanaan penelitian secara operasional.

4.3.1 Paradigma penelitian

Pada bagian ini, peneliti menjelaskan paradigma penelitian yang digunakan. Untuk penelitian kualitatif, penjelasan harus disertai dengan alasan-alasan singkat mengapa

pendekatan tersebut digunakan. Selain itu, peneliti juga mengemukakan orientasi teoretik, yaitu landasan berfikir untuk memahami makna suatu gejala, misalnya : fenomenologis, interaksi simbol, kebudayaan, etnometodologis, atau kritik seni (hermenetik). Peneliti juga perlu mengemukakan jenis penelitian yang digunakan apakah etnografis, studi kasus, *grounded theory*, interaktif, ekologis, partisipatoris, penelitian tindakan, atau penelitian kelas.

4.3.2 Subjek dan Objek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen utama adalah peneliti sendiri atau anggota tim peneliti. Peneliti dapat juga menggunakan instrumen lain selain manusia, tetapi fungsi instrumen tersebut terbatas sebagai instrumen pendukung tugas peneliti sebagai instrument utama.

Peneliti juga harus menjelaskan subjek dan objek dari penelitian yang dilakukan. Objek penelitian dapat manusia, kelompok manusia, benda mati, simbol ataupun hal-hal lain yang dianggap relevan sebagai subjek atau objek penelitian.

4.3.3 Lokasi Penelitian

Uraian lokasi penelitian dilengkapi dengan identifikasi karakteristik lokasi dan alasan memilih lokasi serta bagaimana peneliti memasuki lokasi tersebut. Lokasi harus diuraikan secara jelas, seperti letak geografis, bangunan fisik (jika perlu disertakan peta lokasi), struktur organisasi, program dan suasana sehari-hari, dan lain-lain.

Pemilihan lokasi harus didasarkan pada pertimbangan tertentu seperti kemenarikan, keunikan, dan kesesuaian dengan topik yang dipilih. Dengan pemilihan lokasi seperti ini, peneliti diharapkan menemukan hal-hal yang bermakna dan baru.

4.3.4 Unit Analisis Penelitian

Pada sub-bab ini, peneliti harus menjelaskan unit analisis yang digunakan. Unit analisis yang digunakan sangat tergantung pada pendekatan penelitian yang digunakan. Unit analisis penelitian harus dijelaskan secara rinci berdasarkan pada apa yang diteliti.

Contoh:

Strategi komunikasi dalam pemasaran produk ABCD. Peneliti harus menjelaskan unit analisis mulai dari perencanaan, pelaksanaan sampai dengan proses evaluasi kegiatan.

4.3.5 Informan Kunci

Dalam sub-bab ini diuraikan tentang jenis data, sumber data dan teknik penyaringan data dengan keterangan yang memadai. Uraian tersebut meliputi data apa saja yang dikumpulkan, bagaimana karakteristik data tersebut, siapa yang dijadikan subjek dan informan penelitian, bagaimana ciri-ciri subjek dan informan tersebut, dan dengan cara bagaimana data dijaring sehingga kredibilitasnya dapat dijamin. Misalnya, data dijaring dari informan yang dipilih dengan teknik *snowball sampling* (teknik bola salju) atau *purposive sampling*.

Teknik *snowball sampling* adalah teknik pengambilan sampel sebagai sumber data (informan) yang pada awalnya berjumlah sedikit, lama kelamaan menjadi lebih banyak. Siapa yang akan dijadikan sebagai informan didasarkan pada pertimbangan pengumpulan data yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian.

Teknik *purposive sampling*, adalah teknik pengambilan sampel sebagai sumber data dengan pertimbangan tertentu, yaitu orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan peneliti, atau mungkin orang tersebut sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.

Penentuan informan (baik menggunakan teknik *snowball sampling* maupun *purposive sampling*) harus didasarkan pada alasan-alasan tertentu (justifikasi logis). Penentuan alasan harus dilakukan dengan penuh kehati-hatian, karena dalam penelitian kualitatif, tujuan pengambilan sampel adalah untuk mendapatkan informasi sebanyak mungkin dan seakurat mungkin.

4.3.6 Pengumpulan Data Penelitian

Dalam sub-bab ini diuraikan teknik pengumpulan data yang digunakan. Misalnya observasi, wawancara, penelusuran dokumen, atau bahan audio visual dan dokumentasi. Hal-hal yang menyangkut jenis rekaman, format ringkasan rekaman data, dan prosedur perekaman diuraikan dalam sub-bab ini. Selain itu, peneliti juga harus menjelaskan cara-cara yang digunakan untuk memastikan keabsahan data dengan triangulasi dan waktu yang diperlukan dalam pengumpulan data.

4.3.7 Teknik Analisis Data

Pada bagian analisis data ini diuraikan proses pelaksanaan dan pengaturan secara sistematis. Peneliti harus menjelaskan transkrip-transkrip wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain yang dikumpulkan. Dengan demikian, peneliti dapat

menyajikan temuannya secara sistematis. Analisis ini melibatkan pengerjaan, pengorganisasian, pemecahan, dan sintesis data, serta pencarian pola, pengungkapan hal-hal penting, dan penentuan apa yang dilaporkan.

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan selama dan setelah pengumpulan data dengan teknik-teknik tertentu, seperti analisis domain, analisis taksonomis, analisis komponensial, atau analisis tema. Dalam hal ini peneliti dapat menggunakan statistik non parametris, logika, etika, atau estetika. Uraian tentang analisis ini disajikan secara operasional, misalnya menggunakan matriks dan logika.

4.3.8 Teknik Keabsahan Data

Bagian ini memuat uraian tentang usaha-usaha peneliti untuk memperoleh keabsahan data/temuan. Untuk menghasilkan interpretasi yang absah, maka peneliti harus menguji kredibilitas data dengan menggunakan teknik-teknik perpanjangan kehadiran peneliti di lapangan, observasi yang diperdalam, triangulasi (menggunakan beberapa sumber, metode, peneliti, teori), pembahasan sejawat, analisis kasus negatif, pelacakan kesesuaian hasil, dan pengecekan anggota. Selanjutnya, dilakukan pengecekan dapat tidaknya ditransfer ke latar/tempat lain (*transferability*), ketergantungan pada konteks (*dependendability*), dan dapat tidaknya dikonfirmasi kepada sumbernya (*confirmability*).

4.4 Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.4.1 Karakteristik Informan

Dalam sub-bab ini dijelaskan karakteristik informan yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian. Informan tidak selalu orang tetapi juga bisa perusahaan, tergantung pada penelitian yang dilakukan. Profil informan berisi penjelasan/deskripsi biodata ataupun informasi yang berhubungan dengan informan sebagai nara sumber dalam penelitian yang dilakukan.

4.4.2 Hasil Penelitian

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang berfungsi untuk menemukan sesuatu. Oleh karena itu, hasil penelitian harus menjelaskan temuan-temuan setelah penelitian dilakukan. Jumlah temuan yang dideskripsikan harus sebanyak fokus dan identifikasi sebagaimana disajikan dalam masalah penelitian. Temuan-temuan yang dikemukakan disajikan dengan foto-foto atau pendapat-pendapat dari informan yang telah diuji

kredibilitasnya. Temuan-temuan sebagai hasil penelitian tersebut selanjutnya diberikan penjelasan, dengan maksud untuk lebih memperjelas dan memperkuat.

4.4.3 Pembahasan

Pembahasan berisi penjelasan dan penguatan terhadap temuan, dengan cara mengutip pendapat-pendapat dari informan yang dianggap kredibel. Selanjutnya, peneliti melakukan perbandingan dengan penelitian yang sudah ada, dengan teori atau pendapat-pendapat pakar. Hasil penelitian, teori atau pendapat yang dikemukakan dapat memperkuat hubungan atau bertentangan atau berbeda. Melalui pengkontrasan, maka hasil temuan akan semakin kredibel.

4.5 Bab V Kesimpulan dan Saran

4.5.1 Kesimpulan

Dalam Bab V disajikan kesimpulan hasil analisis dan temuan penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian. Kesimpulan penelitian ditulis secara berurutan sesuai pertanyaan penelitian.

4.5.2 Saran

Saran merupakan masukan yang diberikan oleh peneliti berkaitan dengan temuan hasil penelitian yang ditujukan kepada perusahaan/masyarakat tempat penelitian sebagai upaya alternatif pemecahan masalah. Selain itu, saran juga ditujukan untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan penelitian selanjutnya.

4.6 Bagian Akhir

4.6.1 Daftar Pustaka

Daftar dari seluruh kepustakaan yang digunakan/dirujuk dalam teks, berupa buku, jurnal, laman web dan sebagainya ditulis secara lengkap sesuai tata cara penulisan daftar pustaka. Referensi yang dimuat sebagai sumber kutipan dalam teks harus ditulis secara lengkap dalam daftar pustaka. Bahan pustaka yang hanya digunakan sebagai bahan bacaan tetapi tidak dirujuk dalam teks tidak dimasukkan dalam daftar pustaka.

4.6.2 Lampiran

Lampiran memuat semua bahan yang berkaitan dengan penyusunan proposal/tugas akhir, dan berfungsi sebagai pelengkap penjelasan/uraian. Lampiran berisi tentang hal-hal yang relevan dalam usulan penelitian, misalnya ijin penelitian, ijin perpanjangan pengamatan, presensi sewaktu diskusi dengan teman sejawat dan *member check*, panduan wawancara, panduan observasi, peta lokasi penelitian, transkrip hasil wawancara, foto-foto dan dokumen yang menunjang seperti foto-foto yang tentang situasi sosial/obyek yang diteliti, dan proses bagaimana peneliti di lapangan selama melakukan pengamatan dan wawancara.

BAB V

TATA TULIS

5.1 Kertas, Huruf, dan Pengetikan

Panduan penggunaan kertas, huruf dan pengetikan pada penulisan tugas akhir adalah sebagai berikut:

- a. Laporan Proposal/Tugas Akhir ditulis dengan menggunakan kertas HVS 80 miligram, berwarna putih berukuran A4 (21 X 29,7cm).
- b. Jenis huruf yang digunakan adalah *Times New Roman* (TNR) ukuran *font* 12 dengan jarak 1,5 spasi dan dicetak dengan menggunakan dua halaman penuh (bolak balik).
- c. Pengetikan paragraf pertama menggunakan *block style* (rata kiri dan rata kanan), sedangkan paragraph berikutnya menggunakan *indented style* (pengetikan kalimat pertama mulai pada karakter kelima).
- d. Margin atau bagian kertas adalah sebagai berikut:
 - Margin atas : 3 cm
 - Margin kiri : 4 cm
 - Margin bawah : 2 cm
 - Margin kanan : 2.5 cm
 - Margin halaman (footer) : 1.5 cm
- e. Jarak antara teks dengan tabel atau gambar adalah dua spasi.

5.2 Judul Bab dan Sub Bab

Panduan penulisan judul bab dan sub bab adalah sebagai berikut:

- a. Judul bab ditempatkan di tengah-tengah di bawah kata BAB dan semua kata ditulis dengan menggunakan huruf besar/kapital tanpa garis bawah dan tanpa diakhiri dengan titik.
- b. Judul Bab dan Bab diketik dengan menggunakan jenis huruf *Times New Roman* (TRN) ukuran 14.
- c. Jarak antara Bab dengan Judul Bab adalah 1.5 spasi.
- d. Judul sub-bab diketik dengan jenis huruf *Times New Roman* (TRN) ukuran 12, ditempatkan di margin kiri, ditulis menggunakan huruf kecil, kecuali untuk huruf awal dari setiap kata menggunakan huruf besar (kapital).

- e. Judul sub-bab dicetak tebal (*bold*) tanpa garis bawah dan tanpa titik.
- f. Jika judul sub-bab atau bab lebih dari satu baris, maka judul tersebut ditulis dengan jarak satu spasi.

5.3 Penomoran Bab dan Sub Bab

Panduan penomoran bab dan sub bab adalah sebagai berikut:

- a. Nomor BAB menggunakan angka Romawi dan nomor urut untuk judul paragraf menggunakan angka Arab.
- b. Cara penomoran Bab dan Sub-bab adalah sebagai berikut:
 - Bab : **BAB I**
 - Turunan BAB I : **1.1**
 - Turunan Sub-Bab1.1 : **1.1.1**
- c. Perpindahan dari satu butir ke butir berikutnya diketik lurus (*block style*).
- d. Penggunaan nomor urut sebagaimana disebutkan pada butir b maksimal tiga digit.
- e. Penomoran pada bab, sub-bab dan seterusnya adalah sebagai berikut:
 - 1) Angka Romawi : I, II, III dan seterusnya
 - 2) Angka Arab : 1, 2, 3 dan seterusnya
 - 3) Huruf Kecil : a, b, c, d, dan seterusnya
 - 4) Angka Arab dalam kurung tutup : 1), 2), 3) dan seterusnya
 - 5) Huruf Kecil dalam kurung tutup : a), b), c) dan seterusnya
 - 6) Angka Arab dalam tanda kurung : (1), (2), (3) dan seterusnya
 - 7) Huruf Kecil dalam tanda kurung : (a), (b), (c) dan seterusnya

Contoh peletakan dalam naskah adalah sebagai berikut:

Bab : **BAB I**

Sub-bab : **1.1**

Sub-bab-bab : **1.1.1**

Uraian : a.

Uraian uraian : 1)

Uraian uraian : a)

5.4 Penulisan Kata Bilangan

Panduan penulisan kata bilangan adalah sebagai berikut:

- a. Semua kata bilangan dari satu sampai dengan sembilan ditulis dengan huruf dan tidak boleh diikuti dengan angka di dalam kurung.

Contoh:

Perusahaan memiliki **dua anak perusahaan** yang tersebar di **27 propinsi**.

- b. Ditulis dengan angka Arab apabila angka tersebut lebih dari 9 karakter dan tidak boleh diikuti oleh kata-kata di dalam kurung.

Contoh: **Dari 25 kandidat** untuk jabatan Ketua Organisasi tersebut **lima dinyatakan** berhak mengikuti pemilihan tingkat akhir.

- c. Untuk simbol kimia, matematika, statistika, dan seterusnya, penulisan dilakukan sesuai kelaziman dalam bidang yang bersangkutan.
- d. Bila lambang bilangan digunakan untuk menandai nomor, maka harus ditulis dengan angka. Misalnya untuk tanggal, nomor rumah, nomor kutipan, bilangan dalam tabel, dan bilangan persentase.
- e. Lambang bilangan pada awal kalimat harus ditulis dengan huruf. Misalnya: **Lima belas perusahaan di Indonesia**.
- f. Bila kata bilangan satu sampai sembilan yang digunakan secara berurutan dalam satu kalimat, maka harus ditulis dengan angka. Misalnya: Perusahaan memiliki **9 cabang utama** dan **5 cabang pembantu**.
- g. Bila diikuti oleh satuan ukuran tertentu harus menggunakan angka. Misalnya: Volume penjualan tahun 1997 **mencapai 3 ton per bulan**.
- h. Angka ribuan atau jutaan dan seterusnya, dan menunjukkan sesuatu jumlah, harus dipisahkan dengan tanda baca titik (bukan koma). Misalnya: jumlah laba ditahan tahun 1996 mencapai **Rp. 30.250.600,00**
- i. Angka ribuan atau jutaan dan seterusnya yang tidak menunjukkan suatu jumlah, ditulis tanpa titik. Misalnya: Tahun 1996 perusahaan menambah jumlah karyawan, dan nomor induk karyawan yang terakhir adalah **12678904566**.

5.5 Penyingkatan Kata

Panduan penulisan penyingkatan kata adalah sebagai berikut:

- a. Penyingkatan kata dalam penulisan proposal/tugas akhir harus dihindari, kecuali sudah menjadi singkatan yang baku dan dikenal umum.
- b. Judul, bab, sub-bab, paragraf dan seterusnya, tidak boleh menggunakan singkatan.
- c. Setiap kata ulang ditulis utuh dengan menggunakan tanda penghubung. Contoh: masing-masing, cara-cara.
- d. Untuk singkatan, penulisan pertama harus ditulis lengkap dan diikuti singkatan dalam tanda kurung.

Contoh:

Dalam laporan tahunan, Fakultas Komunikasi dan Bisnis (FKB) Universitas Telkom telah memenuhi standar mutu kelulusan mahasiswa diatas rata-rata.

- e. Untuk Akronim, penulisan pertama harus ditulis lengkap dan diikuti akronim dalam tanda kurung.

Contoh:

Kebijakan yang dikeluarkan oleh Telkom University (Tel-U) dijadikan acuan kerja bagi semua dosen dan karyawan di lingkungan kampus.

5.6 Penomoran Halaman

Panduan penulisan nomor halaman adalah sebagai berikut:

- a. Nomor-nomor halaman awal sebelum BAB I (halaman judul, pengesahan, daftar isi, dan daftar gambar) menggunakan angka romawi kecil (i, ii, iii dan seterusnya), dari halaman pertama BAB I sampai dengan halaman terakhir menggunakan angka Arab (1,2,3, dan seterusnya).
- b. Nomor-nomor halaman sebelum BAB I sampai dengan halaman terakhir diletakkan pada bagian bawah kanan.

5.7 Penulisan Sampul Luar

Berikut ini adalah konten dan urutan penulisan pada sampul luar tugas akhir.

a. Judul.

Judul proposal/tugas akhir ditulis semua dengan menggunakan huruf kapital, jenis tulisan *Times New Roman*, ukuran huruf 16, dengan jarak 1 spasi antar baris. Huruf dalam judul tidak boleh menggunakan singkatan.

Apabila ada sub-judul, maka sub-judul tersebut ditulis dengan *title style* (huruf kapital hanya untuk huruf pertama setiap kata). Jarak dari batas kertas atas dengan judul adalah 3 cm.

b. Nama Proposal Skripsi/Skripsi.

Nama proposal skripsi/skripsi ditulis dengan menggunakan huruf kapital, ukuran 14). Jarak dari judul/sub judul dengan tulisan proposal skripsi/skripsi adalah dua spasi.

c. Maksud Penulisan Tugas Akhir dan Nama Program Studi.

Maksud penulisan tugas akhir ditulis di bawah kata proposal skripsi/skripsi, dan ini merupakan pernyataan ringkas dengan kalimat: Diajukan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi/Gelar Sarjana Administrasi Bisnis Program Studi Ilmu Komunikasi/Program Studi Administrasi Bisnis (pilih salah satu program studi). Maksud penulisan tugas akhir dan nama program studi ditulis menggunakan jenis huruf *Times New Roman*, ukuran huruf 12, ditulis dengan menggunakan *title style* (huruf kapital hanya untuk huruf pertama setiap kata tanpa dicetak tebal). Jarak dari tulisan proposal skripsi/skripsi dengan maksud penulisan tugas akhir adalah dua spasi.

d. Penulis

Nama dan nomor induk mahasiswa ditulis dengan menggunakan huruf *Times New Roman*, ukuran 12, jarak 1,5 spasi. Semua huruf ditulis menggunakan *title style*.

e. Logo Universitas Telkom.

Logo Universitas Telkom berukuran 3,5 cm.

f. Nama Program Studi, Nama Fakultas, Nama Universitas, Nama Kota dan Tahun Penulisan

Ditulis dengan menggunakan huruf kapital *Times New Roman*, ukuran huruf 14, dengan jarak 1 spasi. Contoh penulisan sampul luar dapat dilihat pada Lampiran-1

5.8 Penulisan Sampul Dalam

Isi serta penulisan sampul dalam sama dengan isi sampul luar. Contoh penulisan sampul dalam dapat dilihat pada Lampiran-2.

5.9 Halaman Persetujuan

Penulisan halaman persetujuan sama dengan penulisan sampul dalam. Perbedaannya, pada halaman persetujuan dicantumkan nama pembimbing beserta nomor induk pegawai, dan tandatangan pembimbing. Contoh penulisan halaman persetujuan dapat dilihat Lampiran-3.

5.10 Halaman Pernyataan

Halaman ini disediakan untuk pernyataan keaslian tugas akhir. Contoh penulisan halaman pernyataan dapat dilihat pada Lampiran-4.

5.11 Halaman Moto dan Persembahan

Isi dari halaman moto dan persembahan adalah kata-kata bijak, puisi atau bentuk lain yang bersifat renungan, menggugah dan membangkitkan semangat, atau ungkapan penulis dan ucapan terimakasih dan suka cita kepada keluarga, kerabat, teman, dan saudara atas selesainya skripsi, bukan untuk dosen pembimbing dan sivitas akademika Universitas Telkom. Moto dan Persembahan ditulis dalam satu spasi dan dicetak miring (*italic*). Contoh penulisan halaman moto dan persembahan dapat dilihat pada Lampiran-5.

5.12 Kata Pengantar

Kata pengantar berisi uraian yang mengantar para pembaca tugas akhir kepada permasalahan yang diteliti. Dalam kata pengantar dapat dikemukakan ucapan terimakasih dan apresiasi kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir tersebut. Ucapan terimakasih disampaikan secara singkat, dan sebaiknya tidak merupakan bagian yang terpisah. Contoh penulisan kata pengantar dapat dilihat pada Lampiran-6.

5.13 Pengetikan Abstrak Bahasa Indonesia

Abstrak ditulis dalam dua bahasa yaitu bahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Cara penulisan abstrak adalah sebagai berikut:

- a. Abstrak ditulis dalam satu halaman dan diketik dengan jarak satu spasi.
- b. Abstrak ditempatkan sesudah halaman persetujuan dari pembimbing. Abstrak dalam bahasa Indonesia ditempatkan sebelum abstrak dalam bahasa Inggris.
- c. Jarak antara judul abstrak dengan teks pertama adalah empat spasi.
- d. Jarak antara alinea yang satu dengan alinea yang lain adalah satu spasi.
- e. Alinea baru diketik menjorok ke dalam sebanyak lima karakter dari margin kiri teks.
- f. Abstrak terdiri atas 150 - 200 kata dan memuat permasalahan yang dikaji, metode yang digunakan, ulasan singkat, serta penjelasan hasil dan kesimpulan yang diperoleh.
- g. Lembar abstrak diakhiri dengan daftar kata kunci (*keywords*).

Contoh Penulisan Abstrak (Indonesia) dapat dilihat pada Lampiran-7.

5.14 Pengetikan Abstrak Bahasa Inggris

Format pengetikan abstrak dalam bahasa Inggris sama dengan penulisan abstrak dalam bahasa Indonesia. Perbedaannya, dalam bahasa Inggris semua huruf ditulis dengan menggunakan huruf miring (*italic*). Contoh Penulisan Abstract (Inggris) dapat dilihat pada Lampiran-8.

5.15 Daftar Isi Proposal Tugas Akhir Penelitian Kuantitatif

Daftar isi merupakan penyajian sistematis isi dari proposal/tugas akhir. Daftar isi berfungsi untuk mempermudah para pembaca mencari judul atau sub-judul bagian yang ingin dibaca. Oleh karena itu, judul dan sub-judul yang ditulis dalam daftar isi harus disertai dengan nomor halaman. Di sebelah kanan atas ditulis kata "Halaman". Angka- angka petunjuk halaman ditempatkan sedemikian rupa sehingga membentuk garis lurus vertikal sejajar dengan huruf "n" dari kata halaman. Contoh penulisan daftar isi dapat dilihat pada Lampiran-9.

5.16 Daftar Isi Tugas Akhir Penelitian Kuantitatif

Penulisan daftar isi tugas akhir penelitian kuantitatif sama dengan cara penulisan daftar isi proposal tugas akhir penelitian kuantitatif. Contoh penulisan daftar isi dapat dilihat pada Lampiran-10.

5.17 Daftar Isi Proposal Tugas Akhir Penelitian Kualitatif

Daftar isi merupakan penyajian sistematika isi secara rinci dari proposal tugas akhir. Daftar isi berfungsi untuk mempermudah para pembaca mencari judul atau sub judul bagian yang ingin dibaca. Oleh karena itu, judul dan sub judul yang ditulis dalam daftar isi harus disertai nomor halaman. Di sebelah kanan atas ditulis kata “Halaman”. Angka- angka petunjuk halaman ditempatkan sedemikian rupa sehingga membentuk garis lurus vertikal sejajar dengan huruf ”n” dari kata halaman. Contoh penulisan daftar isi dapat dilihat pada Lampiran-11.

5.18 Daftar Isi Tugas Akhir Penelitian Kualitatif

Penulisan daftar isi Tugas Akhir Penelitian Kualitatif sama dengan cara penulisan daftar isi Proposal Tugas Akhir Penelitian Kualitatif. Contoh penulisan daftar isi tugas akhir penelitian kualitatif dapat dilihat pada Lampiran-12.

5.19 Penulisan Daftar Tabel

Panduan penulisan daftar tabel adalah sebagai berikut:

- a. Judul daftar tabel ditulis dengan menggunakan huruf kapital/besar.
- b. Setiap tabel diberi nomor secara berurutan dan memperlihatkan nomor bab. Angka pertama menunjukkan bab, dan angka berikutnya menunjukkan nomorurut tabel. Contoh: Tabel 1.1 artinya tabel nomor 1 pada bab pertama. Contoh penulisan daftar tabel dapat dilihat pada Lampiran-13.

5.20 Penyajian Tabel

Panduan penyajian tabel adalah sebagai berikut:

- a. Kata tabel dan judul tabel ditempatkan di atas tengah-tengah tabel dengan menggunakan huruf kapital.
- b. Judul tabel harus singkat dan jelas, dan ditulis simetris kiri-kanan. Apabila judul tabel lebih dari satu baris maka judul tersebut ditulis satu spasi.
- c. Tabel yang lebih dari dua halaman atau yang harus dilipat, ditempatkan pada lampiran.
- d. Setiap tabel yang dikutip harus dicantumkan sumbernya. Contoh: Sumber: Kotler & Keller (2009:4) atau (sumber: Kotler & Keller, 2009:4). Sumber ditulis di bawah tabel.
- e. Bila pada tabel perlu keterangan (misalnya judul kolom, isi tabel, dsb), maka tanda keterangan ditulis dengan angka berkurung tutup, misalnya: 1). 2). dan seterusnya. Kemudian penjelasan keterangan tersebut ditulis di bawah sumber tabel dan diketik satu spasi.
- f. Disarankan agar tabel disajikan secara utuh dalam satu halaman. Jika harus dilakukan penyambungan tabel, ditulis kata “(bersambung)” dalam tanda kurung di sebelah kanan bawah tabel. Contoh: (bersambung). Pada sambungan tabel di halaman berikutnya, tidak perlu dituliskan judul tabel, melainkan ditulis: Tabel ... (sambungan).
- g. Bila tabel dalam bentuk memanjang (*horizontal/landscape*), maka bagian atas tabel adalah batas kiri dan bagian bawah adalah batas kanan halaman.
- h. Disarankan agar tabel tidak disajikan secara berturut-turut tanpa deskripsi. Setiap tabel dilengkapi dengan interpretasi atau penjelasan yang relevan.
- i. Tabel yang memuat data primer (hasil survei) dan diolah sendiri, tidak dicantumkan sumbernya.

Contoh Penyajian Tabel dapat dilihat pada Lampiran-14.

5.21 Penulisan Daftar Gambar

Panduan penulisan daftar gambar adalah sebagai berikut:

- a. Judul daftar gambar ditulis dengan menggunakan huruf kapital/besar.
- b. Setiap gambar diberi nomor dengan menggunakan dua angka secara berurutan yang masing-masing menyatakan nomor bab dan nomor urutan gambar. Contoh:

Gambar 1.1 artinya gambar nomor 1 pada bab pertama.

Contoh penulisan daftar gambar dapat dilihat pada Lampiran-15.

5.22 Penyajian Gambar

Panduan penyajian gambar adalah sebagai berikut:

- a. Kata gambar dan judul gambar ditempatkan di bawah tengah-tengah gambar dan ditulis dengan huruf huruf besar (kapital).
- b. Judul gambar harus singkat dan jelas.
- c. Judul gambar ditulis dengan jarak satu spasi.
- d. Gambar yang lebih dari dua halaman atau yang harus dilipat, ditempatkan pada lampiran.
- e. Setiap gambar yang dikutip harus dicantumkan sumbernya. Contoh: Sumber: Kotler & Keller (2009:4).
- f. Bila pada gambar perlu keterangan (misalnya isi gambar, dsb), maka tanda keterangan ditulis dengan angka latin berkurung tutup, misalnya: 1), 2) dan seterusnya. Kemudian penjelasan keterangan tersebut ditulis di bawah sumber gambar dan diketik satu spasi.
- g. Gambar disajikan secara utuh dalam halaman yang sama. Jika terpaksa harus dilakukan penyambungan gambar, dituliskan kata bersambung di sebelah kanan bawah gambar. Contoh: (bersambung). Pada sambungan gambar di halaman berikutnya, tidak perlu dituliskan judul gambar, melainkan ditulis:

Gambar ... (sambungan).

- h. Bila gambar diletakkan memanjang (*horizontal/landscape*), maka bagian atas gambar adalah batas kiri dan bagian bawah adalah batas kanan halaman.
- i. Usahakan agar gambar tidak terletak dalam satu halaman secara berturut-turut, tetapi harus diselang dengan interpretasi atau penjelasan yang relevan.
- j. Gambar yang memuat data primer (hasil survei) dan diolah sendiri, tidak dicantumkan sumbernya.

Contoh penyajian Gambar dapat dilihat pada Lampiran-16.

5.23 Penulisan Daftar Gambar

Panduan penulisan daftar gambar adalah sebagai berikut:

- a. Pada daftar lampiran dicantumkan nomor urut lampiran yang ditulis dengan satu angka Arab, diikuti dengan nama lampiran, dan nomor halaman tempat lampiran dicantumkan di dalam naskah tugas akhir.

Contoh :

Lampiran 1. Kuesioner...80; artinya lampiran pertama tentang kuesioner dimuat pada halaman 80.

- b. Lampiran menggunakan penomoran tersendiri di luar daftar pustaka.

Contoh Penulisan daftar lampiran dapat dilihat pada Lampiran-17

5.24 Penulisan Daftar Pustaka

Panduan penulisan daftar Pustaka adalah sebagai berikut:

- a. Daftar pustaka bukanlah lampiran. Oleh karena itu, daftar pustaka harus diberi nomor halaman lanjutan dari nomor halaman sebelumnya.
- b. Daftar pustaka ditulis pada halaman baru dan judul **DAFTAR PUSTAKA** ditulis dengan huruf kapital tanpa titik di belakang huruf terakhir.
- c. Daftar Pustaka disusun berurutan secara alfabet, yaitu berdasarkan abjad namapenulis pertama dan tanpa diberi nomor urut.

- d. Daftar pustaka diketik satu spasi. Baris kedua dan selanjutnya diketik menjorok ke dalam pada karakter yang ke lima. Jarak antara pustaka yang satu dengan pustaka berikutnya adalah dua spasi.
- e. Komponen yang dicantumkan berurutan mulai dari: nama belakang/marga penulis (tanpa gelar akademis), nama depan dan nama tengah penulis, tahun penerbitan (dalam kurung), judul buku, kota penerbit, dan nama penerbit.
- f. Susunan daftar pustaka adalah sebagai berikut: urutan pertama; sumber dari buku, skripsi, jurnal, selanjutnya diikuti oleh sumber dari majalah, koran, internet. Susunan daftar pustaka tanpa diberikan judul untuk masing-masing sumber bacaan.
- g. Runtutan penulisan sumber buku adalah sebagai berikut:

1) Nama pengarang.

Nama pengarang ditulis dengan cara: nama akhir/keluarga diikuti tanda koma kemudian nama depan dan/atau nama tengah. Jika nama terdiri dari tiga kata, nama tengah tidak ditulis secara lengkap, melainkan hanya inisial saja (satu huruf pertama).

Contoh:

Agus Hamid ditulis Hamid, A.

Peter F. Drucker ditulis Drucker, P.F.

Nama akhir menggunakan bin/binti/van ditulis mulai dengan bin/binti/van diikuti dengan nama akhir.

Contoh:

Mohamed Abdullah bin Malik, ditulis: bin Malik, M.A.

Zurina binti Mohaidin, ditulis: binti Mohaidin, Z.

Marco van Basten, ditulis: van Basten, M.

Nama penulis dengan marga Tionghoa ditulis sebagai awal kata dalam nama tersebut. Oleh karena itu pengutipan dilakukan dengan menulis nama pertama tersebut karena nama tersebutlah sebagai nama marga (*surname*).

Contoh:

Lee Kwan Yu, ditulis; Lee, K.Y.

Tan Cheng Ling, ditulis: Tan, C.L.

2) Tahun.

Tahun penerbitan ditulis dalam tanda kurung.

3) Judul sumber.

Judul sumber dicetak miring.

4) Edisi/cetakan.

Edisi, cetakan, jilid, volume, seri ditulis dalam tanda kurung setelah judul sumber.

5) Penerbitan.

Penerbitan diawali dengan kota domisili penerbit diikuti titik dua dan nama penerbit.

Contoh:

Krause, K.L., Bochner, S., & Duchesne, S. (2006).

Educational Psychology for learning and Teaching (2nd ed.)

South Melbourne, Vic, Australia: Thomson.

h. Runtutan penulisan sumber jurnal adalah sebagai berikut:

1) Nama pengarang.

Nama pengarang ditulis sama dengan sumber buku

2) Tahun.

Tahun penerbitan ditulis dalam tanda kurung.

3) Judul sumber.

Judul sumber adalah judul artikel diikuti nama jurnal dicetak dengan huruf miring.

4) Edisi/volume.

Edisi atau volume atau nomor terbitan ditulis dalam angka romawi.

5) Nomor halaman.

Nomor halaman ditulis dari halaman pertama sampai dengan halaman terakhir tentang judul artikel yang dijadikan sumber dengan teknik penulisan halaman pertama diikuti tanda hubung diikuti halaman terakhir.

Contoh:

Harrison, B. & Papa, R. (2006). *The Development of An Indigenous Knowledge Program in A New Zealand Maori-Language Immersion School*, *Antropology and Education Quarterly*, 36(1), 57-72. Retrieved from ProQuest Education Journal database.

i. Runtutan penulisan sumber penulisan dari Internet adalah sebagai berikut:

1) Cara penulisan karya perorangan sebagai sumber: pengarang/penyunting.(tahun). judul (edisi). Diambil dari: alamat website. (tanggal akses)

Contoh:

O'Reilly, T. (2005). What is Web 2.0: Design Pattern and Business Models for the Next Generation of Software. Diambil dari: www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/2005/09/30/what-is-web-20.html. (Akses: 28 Maret 2000)

Dalam teks : (O'Reilly, 2015)

2) Cara penulisan karya kolektif sebagai sumber:

Pengarang/penyunting.(tahun). Dalam sumber (edisi). Penerbit. Diambil dari: alamat di internet. (tanggal akses)

Contoh:

Daniel, R.T. (1955). *The history of Western Music*. In *Britanica online:Macropedia*. Diambil dari:<http://www.eb.com:180/cgi-bin/gDocF=macro/5004/45/0.html>.(Akses: 28 Maret 2000)

j. Cara penulisan artikel dari majalah:

Pengarang. (tahun, tanggal, bulan). Judul. Nama Majalah (cetak italic), volume, halaman. Diambil dari: alamat di internet (tanggal diakses).

Contoh:

Goodstein, C. (1991, 17 September). Healer from the deep. *AmericanHealth* (CD-ROM), 60-64. Diambil dari: 1994 SIR/RS/SRS 1992 Life Science/Article 08 A (Akses: 28 Maret 2000).

k. Cara penulisan artikel dari surat kabar.

Pengarang. (tahun, tanggal bulan), Judul. Nama Surat Kabar (cetak italic), nomor halaman, diambil d ari : alamat di internet [Akses: tanggal diakses].

Contoh:

Cipto, B. (2000, 27 April), *Akibat Perombakan Kabinet Berulang, Fondasi Reformasin Bisa Runtuh*. *PikiranRakyat* [Online], halaman 8, Tersedia: [http://www.pikiran - rakyat.com](http://www.pikiran-rakyat.com). [Akses: 9 Maret 2000].

l. Sumber lain.

1) Skripsi atau Tesis

Contoh:

Soelaeman, M.I. (1985).*Suatu Upaya Pendekatan Fenomenologis terhadap Situasi Kehidupan dan Pendidikan Dalam Keluarga dan Sekolah*. Disertasi Doktor pada FPS IKIP Bandung: tidak dipublikasikan.

2) Publikasi Departemen

Contoh:

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, (1998).
Petunjuk Pelaksanaan Beasiswa dan Dana Bantuan Operasional, Jakarta: Depdikbud.

3) Berupa dokumen

Contoh:

Proyek Pengembangan Pendidikan guru, (1983) . *Laporan Penilaian Proyek Pengembangan Pendidikan Guru*, Jakarta: Depdikbud.

4) Berupa Makalah

Contoh:

Kartadinata, S. (1989). “*Kualifikasi Profesional Petugas Bimbingan Indonesia: Kajian Psikologis*”. Makalah pada Konvensi 7 IPBI, Denpasar.

5) Berupa Surat Kabar

Contoh:

Sanusi, A. (1986). Menyimak Mutu Pendidikan dengan konsep Takwa dan Kecerdasan, Meluruskan Konsep Belajar dalam arti Kualitatif. *Pikiran Rakyat*. (8 September 1986).

Contoh penulisan daftar pustaka dapat dilihat pada Lampiran-18.

5.25 Cara Menulis Kutipan dan Sumber Kutipan

Pengutipan merupakan keharusan dalam menulis tugas akhir. Hal ini karena ilmu pengetahuan bersifat akumulatif. Penulis atau peneliti selalu merujuk kepada penulisan atau hasil penelitian terdahulu. Oleh karena itu, penulis karya ilmiah harus memahami teknik atau tata cara membuat kutipan dari berbagai sumber rujukan, dan cara menulis sumber kutipan.

Seorang penulis atau peneliti suatu karya ilmiah harus menulis sumber rujukan. Cara penulisan sumber rujukan harus konsisten mengikuti teknik tertentu. Teknik yang dipakai dalam panduan ini merujuk pada *American Psychological Association* (APA).

Berikut ini adalah cara-cara membuat kutipan.

a. Kutipan Langsung

Kutipan langsung adalah pengutipan kalimat atau frase yang sama. Kutipan ini diawali dan diakhiri dengan tanda petik. Untuk kutipan dari buku, sumber kutipan harus memuat nama akhir atau marga (last name atau surname) diikuti tahun dan nomor halaman ditulis dalam tanda kurung. Kalau dari artikel jurnal, cukup nama akhir penulis dan tahun saja.

Contoh:

“simbol sebagai komoditas budaya merupakan tesis dari keterpesonaan ilusi modernitas” (Putra, 2015:40).

Kutipan dapat juga ditulis dalam kalimat dengan tahun publikasi dan nomor halaman ditulis dalam tanda kurung.

Contoh:

Menurut Putra (2015:40), “simbol sebagai komoditas budaya merupakan tesis dari keterpesonaan ilusi modernitas”.

b. Kutipan Tidak Langsung

Kutipan tidak langsung adalah kutipan yang tidak menyalin kalimat atau frase secara utuh. Kutipan dalam bentuk alih bahasa yang dilakukan oleh peneliti (penulis) merupakan kutipan tidak langsung. Kutipan tidak langsung tidak menggunakan tanda petik.

Untuk kutipan dari buku, sumber kutipan harus memuat nama akhir atau marga (last name atau surname) diikuti tahun dan nomor halaman ditulis dalam tanda kurung. Kalau dari artikel jurnal, cukup nama akhir penulis dan tahun saja.

Contoh:

Robbins & Judge (2011:576) menyatakan bahwa salah satu fungsi komunikasi adalah mengendalikan perilaku orang lain.

Kutipan dapat juga ditulis dalam sebuah kalimat, dengan tahun publikasi ditulis dalam kurung.

Contoh:

Menurut Abdullah (1985), zaman sejarah bermula ketika bukti-bukti tertulis telah ditemukan, sedangkan yang sebelumnya disebut “prasejarah”, yaitu periode ketika bekas-bekas yang berwujud benda-benda ditemukan.

c. Sumber Tercetak

1) Buku dengan seorang pengarang

Nama Akhir, Nama Pertama dan Nama Tengah. (Tahun Tebit). *Judul Buku*. (halaman pertama sampai halaman terakhir dari referensi tertentu (atau satu nomor halaman jika referensi itu memiliki halaman tunggal). Kota (meliputi negara, provinsi, atau kabupaten jika kota tidak dikenal): Penerbit

Contoh:

Scott, J.C. (1993). *Perlawanan kaum tani*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia

Atau:

Nama Akhir, Nama Pertama dan Nama Tengah. (Tahun Tebit). *Judul Buku*. Kota (meliputi negara, provinsi, atau kabupaten jika kota tidak dikenal): Penerbit.

Dalam teks: (Pengarang, tahun terbit).

Contoh:

Scott, J.C. (1993). *Perlawanan kaum tani*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

Dalam teks: (Scott, 1993).

2) Buku dengan dua pengarang

Nama akhir, nama pertama dan nama tengah pengarang pertama, diikuti nama akhir, nama pertama dan nama tengah pengarang kedua. (tahun terbit). Judul buku (halaman permulaan hingga halaman akhir dari referensi khusus (atau satu halaman jika mengacu pada satu halaman). Kota (termasuk negara, provinsi atau kabupaten jika kota tidak dikenal): Penerbit.

Contoh :

Abdullah, T.& Surjomohardjo, A. (1985). *Ilmu sejarah dan historiografi; arah dan perspektif*. Jakarta: Gramedia.

Nama akhir, nama pertama dan nama tengah pengarang pertama, Nama akhir, nama pertama dan nama tengah Pengarang kedua. (tahun terbit). Judul buku. Kota (termasuk negara, provinsi atau kabupaten jika kota tidak dikenal): Penerbit.

Dalam teks: (Pengarang I & Pengarang II, tahun terbit).

Contoh:

Abdullah, T. & Surjomohardjo, A. (1985). *Ilmu sejarah dan historiografi; arah dan perspektif*. Jakarta: Gramedia.

Dalam teks: (Abdullah & Surjomohardjo, 1985).

3) Buku dengan tiga pengarang

Nama akhir, nama pertama dan nama tengah pengarang pertama, Nama akhir, nama pertama dan nama tengah pengarang kedua, Nama akhir, nama pertama dan nama tengah pengarang ketiga. (tahun terbit). *Judul buku* (halaman permulaan hingga halaman akhir dari referensi khusus (atau satu halaman jika mengacu pada satu halaman). Kota (termasuk negara, provinsi atau kabupaten jika kota tidak dikenal): Penerbit.

Contoh:

Ekadjati, E.S., Hardjasaputra, S. & Marlina, I. (1985). *Sejarah kota Bandung 1945–1979*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Direktorat Sejarah dan Nilai Tradisional.

Atau :

Nama akhir, nama pertama dan nama tengah pengarang pertama, nama akhir, nama pertama dan nama tengah pengarang kedua, nama akhir, nama pertama dan nama tengah pengarang ketiga. (tahun terbit). *Judul buku* . Kota (termasuk negara, provinsi atau kabupaten jika kota tidak dikenal): Penerbit.

Dalam teks: (Nama akhir pengarang I et al., tahun terbit).

Contoh:

Ekadjati, E.S., Hardjasaputra, S. & Marlina, I. (1985). *Sejarah kota Bandung 1945–1979*. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Direktorat Sejarah dan Nilai Tradisional.

Dalam teks: (Ekadjati et al., 1985).

4) Buku edisi kedua atau lainnya

Contoh dua pengarang:

Nama akhir, nama pertama dan nama kedua pengarang pertama, & Nama akhir, nama awal dan nama kedua pengarang kedua. (tahun terbit). *Judul buku* (xthed.) (halaman permulaan hingga halaman akhir dari referensi khusus (atau satu halaman jika mengacu pada satu halaman). Kota (termasuk negara, provinsi atau kabupaten jika kota tidak dikenal): Penerbit.

Contoh:

Latif, Y.& Ibrahim, I.S. (1996). *Bahasa dan kekuasaan; politik wacana di panggung Orde Baru* (cet. ke-2) (121). Bandung: Mizan.

Atau:

Nama akhir, nama pertama dan nama kedua pengarang pertama, & Nama akhir, nama awal dan nama kedua pengarang kedua. (tahun terbit). *Judul buku* (xth ed.). Kota (termasuk negara, provinsi atau kabupaten jika kota tidak dikenal): Penerbit.

Dalam teks: (Nama akhir pengarang pertama & kedua, tahun terbit).

Contoh:

Latif, Y. & Ibrahim, I.S. (1996). *Bahasa dan kekuasaan; politik wacana di panggung Orde Baru* (cet. ke-2). Jakarta: Gramedia.

Dalam teks: (Latif & Ibrahim, 1996).

5) Artikel dalam Jurnal

Contoh dua pengarang

Nama akhir, nama pertama dan nama kedua pengarang pertama, & Nama akhir, nama awal dan nama kedua pengarang kedua. (tahun terbit). *Judul artikel. Judul Jurnal*, volume (issu), halaman awal – halaman akhir dari referensi khusus (halaman permulaan+ jika halaman-halaman tidak berlanjut).

Dalam teks: (nama akhir pengarang pertama & nama akhir pengarang kedua, tahun publikasi).

Contoh:

O'Connell, J. F. & Perkins, G. M. (2003). The economics of private liberal arts colleges. *Journal of Business*, 76 (3), 499-514.

Dalam teks: (O'Connell & Perkins, 2003).

6) Artikel Majalah

Contoh satu pengarang:

Nama akhir pengarang, inisial nama awal, inisial nama tengah (tahun, bulan spasi tanggal publikasi). Judul artikel. *Judul majalah*, volume, halaman permulaan - halaman akhir dari referensi khusus (halaman permulaan, jika halaman itu tidak bersambung).

Contoh:

Serrill, M. S. (1990, April 2). Soviet Union war of nerves. *Time*, 135, 29.

Atau:

Nama akhir pengarang, inisial nama awal. inisial nama tengah (tahun, bulan spasi tanggal publikasi). Judul artikel. *Judul majalah*, volume, halaman permulaan – halaman akhir dari seluruh artikel {halaman permulaan, jika halaman-halaman itu tidak bersambung}.

Dalam teks: (Pengarang, tahun publikasi).

Contoh:

Serrill, M. S. (1990, April 2). Soviet Union war of nerves. *Time*, 135, 26-30.

Dalam teks: (Serrill, 1990).

7) Artikel-artikel Surat Kabar

Contoh satu pengarang:

Nama akhir pengarang, inisial nama awal. inisial nama tengah (tahun, bulan spasi tanggal publikasi). Judul artikel. *Nama Surat Kabar*, halaman permulaan – halaman akhir dari referensi tertentu (atau hanya halaman permulaan jika halaman tersebut tidak bersambung atau nomor halaman jika mereferensi halaman tunggal).

Contoh:

Rood, L. (2005, December 31). The steep costs of driving drunk. *Des Moines Register*, A12.

Atau:

Nama akhir pengarang, inisial nama awal. inisial nama tengah (tahun, bulan spasi tanggal publikasi). Judul artikel. *Nama Surat Kabar*, halaman permulaan – halaman akhir dari seluruh artikel {atau hanya halaman permulaan jika halaman itu tidak bersambung atau nomor halaman jika mereferensi satu halaman}.

Contoh:

Rood, L. (2005, December 31). The steep costs of driving drunk. *Des Moines Register*, A12-A13.

Dalam teks: (Rood, 2005).

8) Artikel Surat Kabar, Tidak Ada Pengarang

Judul artikel. (Tahun, Bulan spasi tanggal publikasi}). *Nama surat kabar*, halaman permulaan – halaman akhir dari referensi tertentu {atau hanya halaman permulaan jika halaman tidak berlanjut atau jumlah halaman jika satu halaman artikel}.

Contoh:

Gas prices: Pollution rules may be eased. (2006, April 26).
The Seattle Times, A5.

Atau:

Judul artikel. (Tahun, Bulan spasi tanggal publikasi). *Nama Surat Kabar*, halaman permulaan – halaman akhir dari artikel keseluruhan {atau hanya halaman permulaan jika halaman tersebut tidak berlanjut atau jumlah halaman jika satu halaman artikel}.

Dalam teks: (“Judul Artikel {dapat diperpendek},” tahun dipublikasikan).

Contoh:

Gas prices: Pollution rules may be eased. (2006, April 26).
The Seattle Times. A1.

Dalam teks: (“Gas Prices,” 2006).

9) Sumber-sumber Elektronik

a) Artikel *Encyclopedia Online*

Contoh satu pengarang:

Nama akhir pengarang, nama pertama dan nama kedua. (Tahun dipublikasikan). Judul artikel. *Judul Karya Referensi*. Diambil (Tanggal, Bulan Tahun), dari URL.

Dalam teks: (Pengarang, tahun dipublikasikan).

Contoh:

Hart, J. (2006). Water pollution. *Microsoft Encarta Online Encyclopedia* 2006. Diambil tanggal 19 April 2006, dari http://encarta.msn.com/encyclopedia_761572857/Water_Pollution.html.

Dalam teks: (Hart, 2006).

b) Artikel *Encyclopedia Online*, Tidak ada nama pengarang

Judul artikel. (Tahun diterbitkan). *Judul karya referensi*.

Diambil tanggal, bulan dan tahun, dari URL

Dalam teks: (“Judul Artikel,” tahun dipublikasikan).

Contoh:

Common Cold. (2006). *Microsoft Encarta Online Encyclopedia* 2006. Diambil tanggal 10 November 2006, dari http://encarta.msn.com/encyclopedia_761578766/Common_Cold.html.

Dalam teks: (“Common Cold”, 2006).

c) Artikel dalam DVD atau Ensiklopedi CD ROM

Contoh seorang pengarang:

Nama akhir pengarang, nama awal dan nama kedua (tahun dipublikasikan). Judul artikel. *Judul karya referensi* [DVD {atau CD-ROM}]. Kota {meliputi negara, provinsi, atau desa jika kota tidak dikenal}: Penerbit.

Dalam teks: (Pengarang, tahun publikasi).

Contoh:

Hart, J. (2006). Water pollution. *Microsoft Student 2007* [DVD]. Redmond, WA: Microsoft Corporation.

Dalam teks: (Hart, 2006).

d) Artikel dalam DVD atau Ensiklopedi CD-ROM, Tidak ada penulis

Judul artikel. (Tahun dipublikasikan). *Judul Karya Referensi* [DVD {atau CD-ROM}]. Kota {meliputi negara, provinsi, atau desa jika kota tidak dikenal}: Penerbit.

Dalam teks: (“Judul Artikel,” tahun diterbitkan).

Contoh:

Common cold. (2006). *Microsoft Student 2007* [DVD].
Redmond, WA: Microsoft Corporation.

Dalam teks: (“Common Cold,” 2006).

e) Artikel Jurnal Online

Contoh lima pengarang:

Nama akhir pengarang, nama awal dan nama kedua I, II, III, IV & V. (Tahun dipublikasikan). Judul Artikel. *Judul Jurnal*, volume (*issue*), halaman permulaan - halaman akhir dari referensi tertentu {jika tersedia}. Tanggal, bulan dan tahun diambil {tanggal diambil dari Web}, dari URL

Contoh:

Muntner, P., He, J., Cutler, J. A., Wildman, R. P. & Whelton, P. K. (2004). Trends in blood pressure among children and adolescents. *Journal of the American Medical Association (JAMA)*, 291(17), 2110-2111. Retrieved May 22, 2007, from <http://jama.ama-assn.org/cgi/content/abstract/291/17/2107>

Atau:

Nama akhir pengarang, nama awal dan nama kedua I, II, III, IV dan V. (Tahun dipublikasikan). Judul Artikel. *Judul Jurnal*, volume (issue), halaman permulaan - halaman akhir dari keseluruhan artikel {jika tersedia}. Tanggal, bulan dan tahun diambil {tanggal diambil dari Web}, dari URL

Dalam teks: (Nama akhir pengarang 1 dkk, tahun dipublikasikan).

Contoh:

Muntner, P., He, J., Cutler, J. A., Wildman, R. P., & Whelton, P. K. (2004). Trends in blood pressure among children and adolescents. *Journal of the American Medical Association (JAMA)*, 291(17), 2107-2113. Retrieved May 22, 2007, from <http://jama.ama-assn.org/cgi/content/abstract/291/17/2107>

Dalam teks: (Muntner dkk, 2004).

f) Artikel Majalah Online

Nama akhir pengarang, nama awal dan nama kedua (tanggal, bulan, tahun {tanggal publikasi}). Judul artikel. *Judul Majalah*. volume. Diambil tanggal {tanggal bulan tahun diambil dari web}, dari URL.

Dalam teks: (Pengarang, tahun dipublikasikan).

Contoh:

Nash, J. M. (2006, February 20). Where the waters are rising. *Time*, 165. Diambil tanggal 25 April 2006, from <http://www.time.com/time/magazine/0,9263,7601050425,00.html>

Dalam teks: (Nash, 2005).

g) Artikel Surat Kabar Online

Nama akhir pengarang, nama awal dan nama kedua. (Tahun, bulan spasi {tanggal publikasi}). Judul Artikel. *Nama Surat Kabar*. Diperoleh tanggal {tanggal, bulan dan tahun diperoleh diperoleh dariWeb}, dari URL.

Dalam teks: (Pengarang, tahun dipublikasikan).

Contoh:

Waxman, S. (2005, April 19). Hollywood welcomes new crop of moguls. *The New York Times*. Diperoleh tanggal 2 Januari 2007, dari <http://select.nytimes.com/gst/abstract.html?res=F70F16FC345A0C7A8DDDAD0894DD404482>

Dalam teks: (Waxman, 2005).

h) Dokumen Pemerintah Online, Tidak Ada Pengarang

Lembaga Pemerintah. (Tahun dipublikasikan). *Judul Publikasi*. (halaman permulaan - halaman akhir dari referensi tertentu {atau nomor halaman jika mereferensi satu halaman}). Kota {meliputi negara, provinsi atau desa jika kota tidak dikenal}: Penerbit {jika tersedia}. Tanggal, bulan dan tahun diperoleh {tanggal diperoleh dari Web}, dari URL.

Contoh:

U.S. Department of Education, Office of Innovation and Improvement. (2004). *Innovations in Education: Alternative Routes to Teacher Certification* (pp. 2-3). Washington, D.C.: Education Publications Center. Retrieved April 20, 2006, from <http://www.ed.gov/admins/tchrqual/recruit/altroutes/report.html>

Atau:

Lembaga Pemerintah. (Tahun dipublikasikan). *Judul Publikasi*. Kota {meliputi negara, provinsi atau desa jika kota tidak dikenal}: Penerbit {jika tersedia}. Tanggal, bulan dan tahun diperoleh {tanggal diperoleh dari Web}, dari URL

Dalam teks: (Lembaga Pemerintah, tahun diterbitkan).

Contoh:

U.S. Department of Education, Office of Innovation and Improvement. (2004). *Innovations in Education: Alternative Routes to Teacher Certification*. Washington, D.C.: Education Publications Center. Retrieved April 20, 2006, dari <http://www.ed.gov/admins/tchrqual/recruit/altroutes/report.html>

Dalam teks: (U.S. Department of Education, Office of Innovation and Improvement, 2004).

Lampiran-:1

Contoh Penulisan Sampul Luar

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi di PT.XYZ Bandung)**

PROPOSAL TUGAS AKHIR/TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Disusun Oleh:

Nazril Ilham

102401343



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2022**

Lampiran-:2

Contoh Penulisan Sampul Dalam

**PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi di PT.XYZ Bandung)**

PROPOSAL TUGAS AKHIR/TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Disusun Oleh:

Nazril Ilham

102401343



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2022**

Lampiran-:3

Contoh Penulisan Halaman Persetujuan

HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH BAURAN PEMASARAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN
(Studi di PT.XYZ Bandung)

PROPOSAL TUGAS AKHIR/TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Disusun Oleh:

Nazril Ilham

102401343



Pembimbing

Ttd

Dr.Ir. Roberto Carlos, MM., MT

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TELKOM
BANDUNG
2022

Contoh Penulisan Lembar Pernyataan

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Tugas akhir ini dengan judul:

“.....
.....
.....
.....”

adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan kecuali melalui pengutipan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku. Saya bersedia menanggung risiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam tugas akhir.

Bandung, Tgl, Bln, Thn

Yang membuat pernyataan,

Ttd

Naman Mahasiswa
NIM

Contoh Halaman Moto dan Persembahan

HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN

.....
.....
.....
.....
.....

(ditulis kata-kata Moto baik dari kutipan kitab suci, kata-kata bijak, puisi atau bentuk lain yang bersifat renungan, yang dapat menggugah dan membangkitkan semangat, atau merupakan ungkapan penulis)

KUPERSEMBAHKAN TUGAS AKHIR INI UNTUK:

.....
.....
.....
.....

(ditulis nama-nama keluarga, misalnya Ibu, Ayah, Adik, kakak dan pihak lain yang perlu dicantumkan oleh penulis)

TEMAN-TEMANKU:

.....,
.....,
.....,
.....,
.....,
.....,

(ditulis nama-nama teman yang perlu dicantumkan oleh penulis)

Contoh Kata Pengantar

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas ridho dan hidayah - Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul

“.....
.....

.....”, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Studi

.....

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Universitas Telkom, khususnya Program Studi Fakultas atas kesempatan dan didikan yang diberikan selama ini. Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua yang telah

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut terlibat dalam penyusunan skripsi ini.

1. (Nama dan gelar) selaku dosen pembimbing yang telah berkontribusi besar meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan, arahan dan saran bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. (Nama dan gelar) selaku dosen penguji, baik penguji proposal maupun penguji tugas akhir.
3. Seluruh dosen pengajar program studi yang telah memberikan ilmu, wawasan, pemahaman serta pengalamannya selama penulis mengikuti studi di Fakultas Komunikasi Dan Bisnis, Universitas Telkom.
4. Seluruh staf administrasi program studi atas kelancaran informasi dan dukungan administrasi selama mengikuti program pendidikan ini.

5. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Angkatan yang telah bekerjasama dengan baik selama kegiatan studi berlangsung.
6. Semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan maupun dukungan, semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan karunianya kepada mereka semua.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan, baik dalam teknik penulisan, struktur bahasa, ataupun persepsi ilmiah. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi diri penulis sendiri, dan umumnya bagi mahasiswa Universitas Telkom.

Bandung, Tgl, Bln, Thn

Nama Mahasiswa

Contoh Penulisan Abstrak (dalam bahasan Indonesia)

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggannya, bagaimana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, besarnya pengaruh kualitas pelayanan secara simultan dan parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif-kausalitas. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode non-probability sampling jenis incidental sampling, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis secara simultan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota. Hal ini dibuktikan dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($33,680 > 2,469$) dengan tingkat signifikasinya $0,000 < 0,005$. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial (uji t) didapat bahwa variabel *tangible*, *reliability*, dan *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota. Berdasarkan koefisien determinasi didapat bahwa kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota mampu menjelaskan kepuasan pelanggan sebesar 64,2% dan sisanya sebesar 35,8% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti faktor karakteristik dan psikologi pelanggan (budaya, sosial, pribadi pelanggan).

Kesimpulan penelitian ini, kualitas pelayanan pada PT. PLN (Persero) Rayon Cimahi Kota sudah masuk kedalam kategori baik, namun ada beberapa item yang perlu diperbaiki seperti proses pelayanan pengaduan yang cepat, dan pemberian sanksi kepada petugas pengontrol meteran yang tidak mengenakan tanda pengenal yang lengkap.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Contoh Penulisan Abstrak (dalam bahasan Inggris)

ABSTRACT

This study was conducted to determine the effect of service quality on customer satisfaction at PT PLN (Persero) Cimahi Rayon City. The purpose of this study was to determine and analyze the quality of service provided to customers, customer satisfaction with the services provided, the influence of the quality of service simultaneously and partially on customer satisfaction at PLN (Persero) Cimahi Rayon City.

This study uses quantitative descriptive research-causality. Sampling technique used was incidental sampling type under non-probability sampling, with the total number of 100 respondents. The data was analyzed descriptively, and the hypothesis were tested by using multiple linear regression analysis.

Based on the results of simultaneous hypothesis testing, service quality significantly influence customers' satisfaction at PLN (Persero) Cimahi Rayon City. This is proofed by the $F\text{-count} > F\text{-table}$ ($33.680 > 2.469$) with a significance level of $0.000 < 0.005$. Based on the partial hypothesis test ($t\text{-test}$), the results showed that each of tangible, reliability and responsiveness significantly influenced customer satisfaction at PLN (Persero) Cimahi Rayon City. The results of coefficient of determination showed that service quality PT PLN (Persero) Cimahi Rayon City was able to explain 64.2% customer satisfaction and the remaining 35.8% was influenced by other factors not examined in this research such as psychological factors and customer characteristics (cultural, social, personal customers).

The conclusion of this study, the quality of service at PT. PLN (Persero) Cimahi Rayon City is categorized as "good", but there are several aspects that need to be improved such as the service process for fast complaints, and sanction to the meter control officer who was not wearing a complete identification attribute.

Keywords: *Customer satisfaction, service quality, tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang	7
1.3 Perumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Kegunaan Penelitian.....	15
1.6 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	17
2.1 Tinjauan Pustaka	17
2.2 Kerangka Pemikiran.....	41
2.3 Hipotesis Penelitian.....	43
2.4 Ruang Lingkup Penelitian	45
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Jenis Penelitian	47
3.2 Variabel Operasional.....	47
3.3 Tahapan Penelitian	51
3.4 Populasi dan Sampel	52
3.5 Pengumpulan Data	53
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	54

Lampiran:-9

3.7 Teknik Analisis Data.....58

3.8 Pengujian Hipotesis.....61

DAFTAR PUSTAKA 101

LAMPIRAN

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang	7
1.3 Perumusan Masalah.....	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Kegunaan Penelitian.....	15
1.6 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	17
2.1 Tinjauan Pustaka	17
2.2 Kerangka Pemikiran	41
2.3 Hipotesis Penelitian.....	43
2.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	45
BAB III METODE PENELITIAN	47

3.1 Jenis Penelitian.....	47
3.2 Variabel Operasional.....	47
3.3 Tahapan Penelitian	51
3.4 Populasi dan Sampel	52
3.5 Pengumpulan Data	53
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	54
3.7 Teknik Analisis Data.....	58
3.8 Pengujian Hipotesis.....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1 Pengumpulan Data.....	65
4.2 Karakteristik Responden	65
4.3 Hasil Penelitian	68
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1 Kesimpulan.....	97
4.2 Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakan Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Perumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Kegunaan Penelitian.....	15
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN.....	17
2.1 Tinjauan Pustaka	17
2.2 Penelitian Terdahulu	41
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Metode dan Jenis Penelitian.....	47
3.2 Lokasi	47
3.3 Sampel Sumber dan Data Penelitian	51
3.4 Instrumen Penelitian.....	52
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.6 Sampel Sumber Data Penelitian	54
3.7 Teknik Analisis Data	58
3.8 Rencana Pengujian Keabsahan Data	61

Lampiran-:11

DAFTAR PUSTAKA 101

LAMPIRAN

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Perumusan Masalah.....	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Kegunaan Penelitian.....	15
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN.....	17
2.1 Tinjauan Pustaka	17
2.2 Penelitian Terdahulu	41
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Metode dan Jenis Penelitian	47
3.2 Lokasi	47
3.3 Sampel Sumber dan Data Penelitian	51

Lampiran-:12

3.4 Instrumen Penelitian.....	52
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	53
3.6 Sampel Sumber Data Penelitian.....	54
3.7 Teknik Analisis Data.....	58
3.8 Rencana Pengujian Keabsahan Data	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1 Hasil Penelitian	68
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1 Kesimpulan.....	97
4.2 Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	

Contoh Penulisan Daftar Tabel

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Market Share Smartphone.....	8
Tabel 1.2 Market Share OS Smartphone.....	9
Tabel 1.3 Tanggapan Konsumen Smartphone Samsung berbasis Androi	12
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel Bauran Pemasaran.....	48
Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Keputusan Pembelian.....	49
Tabel 3.3 Instrumen Skala Likert.....	50
Tabel 3.4 Kriteria Interpretasi Skor.....	57
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Mengenai Produk (X1)	66
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Harga (X2).....	68
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Tempat (X3)	70
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Promosi (X4)	72
Tabel 4.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Bauran Pemasaran (X).....	74
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian (Y).....	75
Tabel 4.7 One-Sample Kolmogorov-Smirnov TesT	77
Tabel 4.8 Uji Multikolinieritas dengan Nilai Tolerance dan VIF	78
Tabel 4.9 Analisis Regresi Linier Berganda	80
Tabel 4.10 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	83
Tabel 4.11 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	85
Tabel 4.12 Besarnya Pengaruh Secara Parsial	86
Tabel 4.13 Tabel Uji Koefisien Determinan	87

Contoh Penyajian Tabel

Table 2. 1 Rencana Penanaman Modal yang Disetujui Pemerintah Menurut Propinsi
(Dalam Milyaran Rupiah)

No.	Propinsi	1996	1997	1998	1999
1.	Aceh	123,5	25,1	291,4	221,2
2.	Jambi	250,0	308,2	298,0	145,3
...

Sumber: Badan Koordinasi Penanaman Modal (2015)

Keterangan:

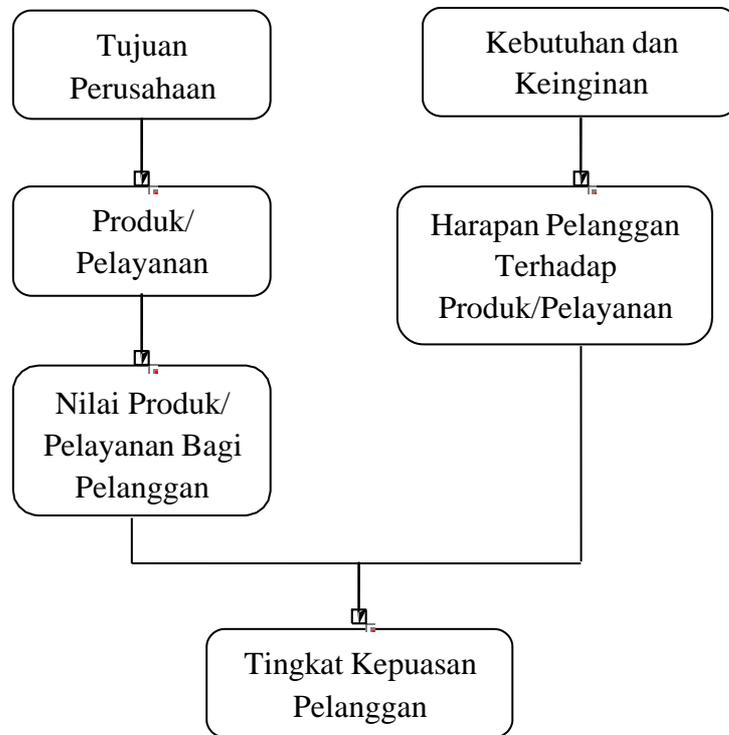
- 1) Sampai dengan bulan November.
- 2) Belum termasuk yang mengundurkan diri.

Contoh Penulisan Daftar Gambar

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Perusahaan	8
Gambar 1.2 Struktur Organisasi.....	9
Gambar 2.1 Bauran Pemasaran	48
Gambar 2.2 Lima Tingkatan Produk	49
Gambar 2.3 Model Perilaku Konsumen	50
Gambar 2.4 Proses Keputusan Pembelian	57
Gambar 2.5 Model Kerangka Pemikiran	57
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian	66
Gambar 3.2 Klasifikasi Kriteria Penilaian Presentase dalam Garis Kontinum	67
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan.....	68
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku Rata-Rata per Bulan.....	70
Gambar 4.4 Persentase Garis Kontinum Produk	72
Gambar 4.5 Persentase Garis Kontinum Harga	74
Gambar 4.6 Persentase Garis Kontinum Tempat.....	75
Gambar 4.7 Persentase Garis Kontinum Promosi.....	77
Gambar 4.6 Persentase Garis Kontinum Bauran Pemasaran	78
Gambar 4.7 Persentase Garis Kontinum Keputusan Pembelian	79

Contoh Penyajian Gambar



Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan
Sumber: Tjiptono (2008:25)

Lampiran-:17

Contoh Penulisan Daftar Lampiran

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner

Lampiran 2: Hasil Konversi Data Menggunakan MSI

Lampiran 3: Hasil Tabulasi Data

Lampiran 4: Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

Lampiran 5: Hasil Uji Hipotesis

Contoh Penulisan Daftar Pustaka

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi 2010). Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Daryanto (2011). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Hardiyati, Ratih. (2010). *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran*. Universitas Diponegoro Semarang.
- Kotler, Philip & Armstrong, Gary (2010). *Principles of Marketing (13th edition)*. New Jersey, USA: Pearson Prentice Hall
- Mulyatiningsih, Endang (2012). *Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Putra, Yoan S. & Dianawati, Eris. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Parkir (Studi Pada Mahasiswa Universitas Kanjuruhan Malang)*.
- Sanusi, Anwar. (2011). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarjono, Haryadi & Julianita, Winda. (2011). *SPSS vs LISREL : Sebuah Pengantar, Aplikasi untuk Riset*. Jakarta: Salemba Empat.
- Setyasworo, Henggar (2012). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Internet Banking Bank Mandiri Cabang Bandung*. Institut Manajemen Telkom.
- Sugiyono (2008). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Yuni (2013, Maret). "Pentingnya Sebuah Pemasaran" (Diakses 8 Maret 2014 dari: www.pikiran-rakyat.com)