

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

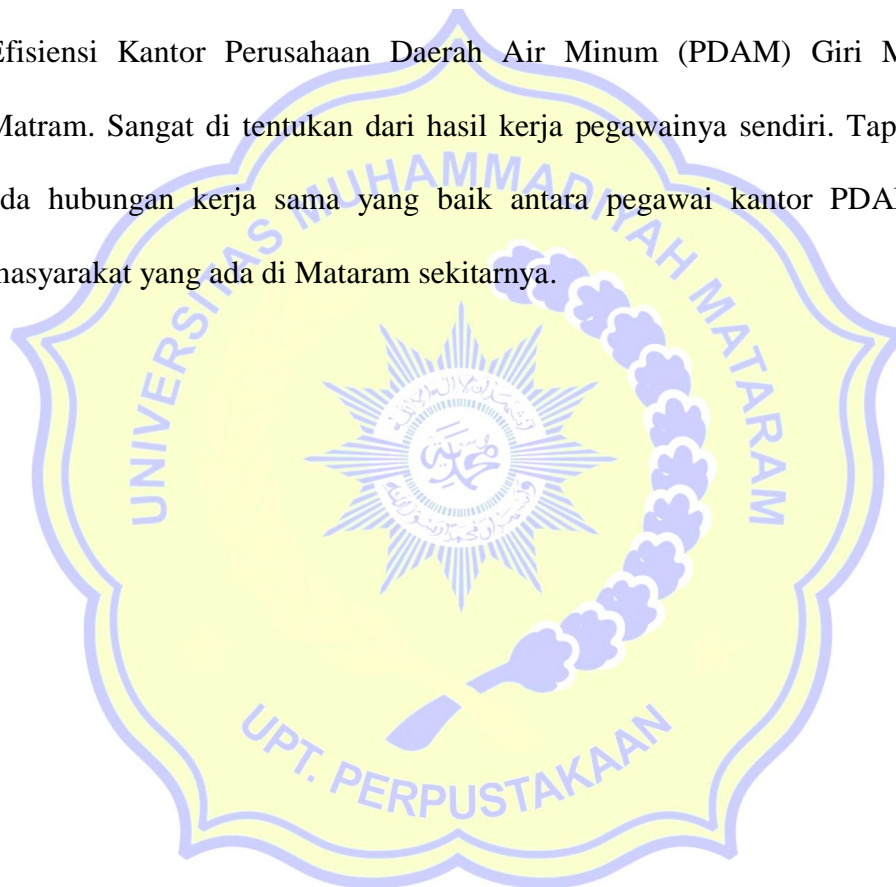
Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, maka dapat disimpulkan :

1. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Menang Mataram salah satu perusahaan yang memberikan layanan air bersih kepada masyarakat, dan harus memiliki strategi pelayanan prima (memberikan pelayanan yang memuaskan secara efisien, cepat dan tepat) agar masyarakat Mataram pada umumnya merasa puas dan percaya bahwa dengan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (Customer).
2. Dalam sebuah perusahaan, Sumber Daya Manusia (SDM) mempunyai peranan penting untuk menjalankan kinerja pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Menang Mataram untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh perusahaan. Maka perusahaan memerlukan Sumber Daya Manusia (SDM), pegawai ataupun karyawan harus mampu menjalankan tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawab pegawai. Karena keberhasilan suatu perusahaan tak lepas dari kinerja para pegawainya.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disarankan :

1. Produksi Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Menang Mataram. Perlu ditingkatkan lagi dalam hal pemberian sambungan Instalasi baru kepada masyarakat Mataram.
2. Kualitas kerja Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Menang Mataram, sangat di tuntutan dalam menghasilkan kualitas Air Bersih di Mataram.
3. Efisiensi Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Giri Menang Matram. Sangat di tentukan dari hasil kerja pegawainya sendiri. Tapi harus ada hubungan kerja sama yang baik antara pegawai kantor PDAM dan masyarakat yang ada di Mataram sekitarnya.



DAFTAR PUSTAKA

Afifudin dan Saebani Beni Ahmad. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2009)

Agus Arijanto, *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011

Al-Albani, Muhammad Nashiruddin, *Shahih Sunan Abu Daud*, Jilid 2, (Penterjemah: Shahih Sunan Abu Daud), Jakarta: Pustaka Azzam, 2006

Arikunto, S. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Bumi Aksara

A.S Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Bungi Burhan, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008

Danim, Sudarwan. (2000). *Menjadi Peneliti Kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.

Dawwabah, Asyraf Muhammad, *Meneladani Keunggulan Bisnis Rasulullah*,

(Imam GM, Nahwa Rajul A'mal Islam), Semarang: Pustaka Nuun, cet IV, 2008)

Deni Dermawan. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakaryas

Diposkan oleh Hari Wahyudi di 02.55 Posting by Dedy Londong di 1:53 PM

Label: Knowledge

Faisal Badroen, et al, *Etika Bisnis Dalam Islam*, Jakarta : Kencana, 2006

Guiltinan, Paul dan Madden. (1997). *Marketing Management Strategies and Program*. 6th Edition. McGraw Hill, New Bakersfield.

- Iskandar, 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan Sosial (kuantitatif & kualitatif)*
- Fandy Tjiptono, (1996), *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Kotler P. 2003. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kesembilan. Jakarta: PT. Indeks Gramedia
- Laxy. J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Refisi*, (Bandung: PT. Remaja Suharsim M. Nazir .*Metodologi Penelitian*. (Jakarta : Ghalia Indonesia. 2003)
- M. Nashiruddin, *Ringkasan Shahih Bukhari, Jilid 2*, Jakarta Gema Insani, 2007
- Masyhur, dan M. Zainuddin, *Metodologo Penelitian (Pendekatan Praktis dan Aplikasi)*, (Bandung: PT Rafika Aditama, 2008)
- Narimawati U, 2008. *Metodelogi Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, Jakarta.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L. Berry, 1998, *SERVEQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1
- Penterjemah, Yayasan Penyelenggara, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, Bandung: Algensindo, 2011
- QS. An-Nahl (91). *Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan jangan kamu membatalkan sumpah-sumpah (mu)itu sesudah meneguhkannya, sedangkan kamu menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah sumpah itu),sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.*
- Shihab, M. Quraish, *Berbisnis Dengan Allah*, Tangerang: Lentera Hati, cet II, 2008
- Sudarwan D. *Menjadi Peneliti Kualitatif* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2002).
- Sugiyono. 2004. *Metode penelitian*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2008. *Statistik Untuk Penelitian Bandung*. Alfabeta

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009)

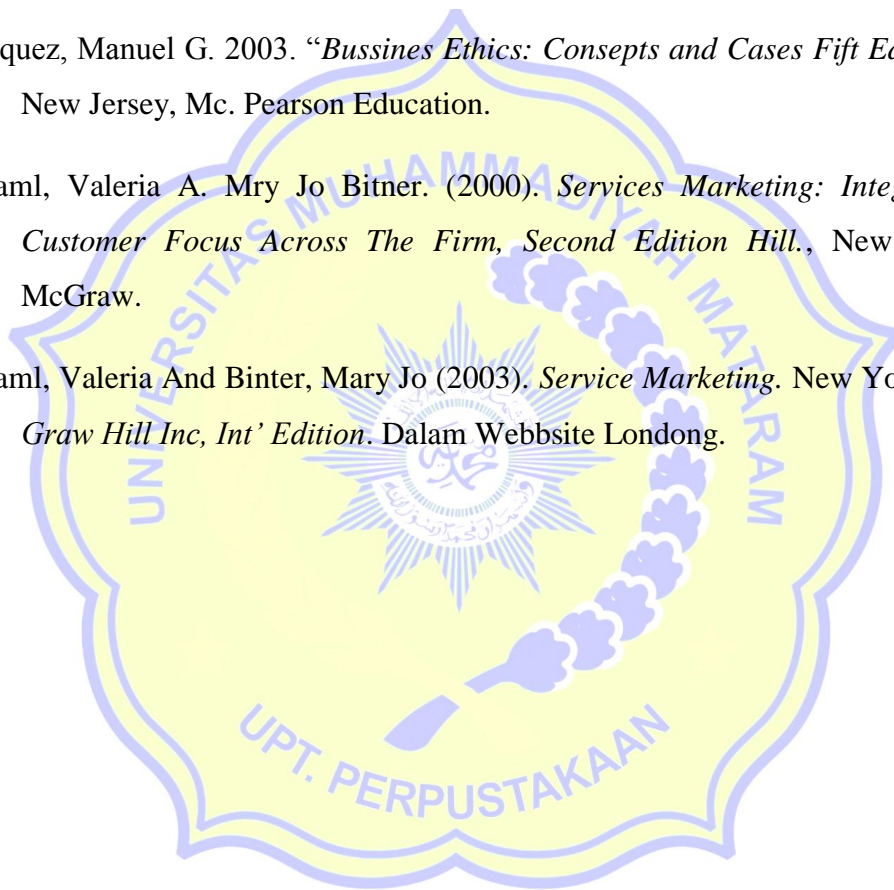
Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. ALFABETA.

Velasquez, Manuel G. 2003. "*Bussines Ethics: Consepts and Cases Fift Edition*". New Jersey, Mc. Pearson Education.

Zeithaml, Valeria A. Mry Jo Bitner. (2000). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across The Firm, Second Edition Hill.*, New York: McGraw.

Zeithaml, Valeria And Binter, Mary Jo (2003). *Service Marketing*. New York: *Mc Graw Hill Inc, Int' Edition*. Dalam Website Londong.





LAMPIRAN

Halaman Depan Kantor PDAM Giri Menang Mataram



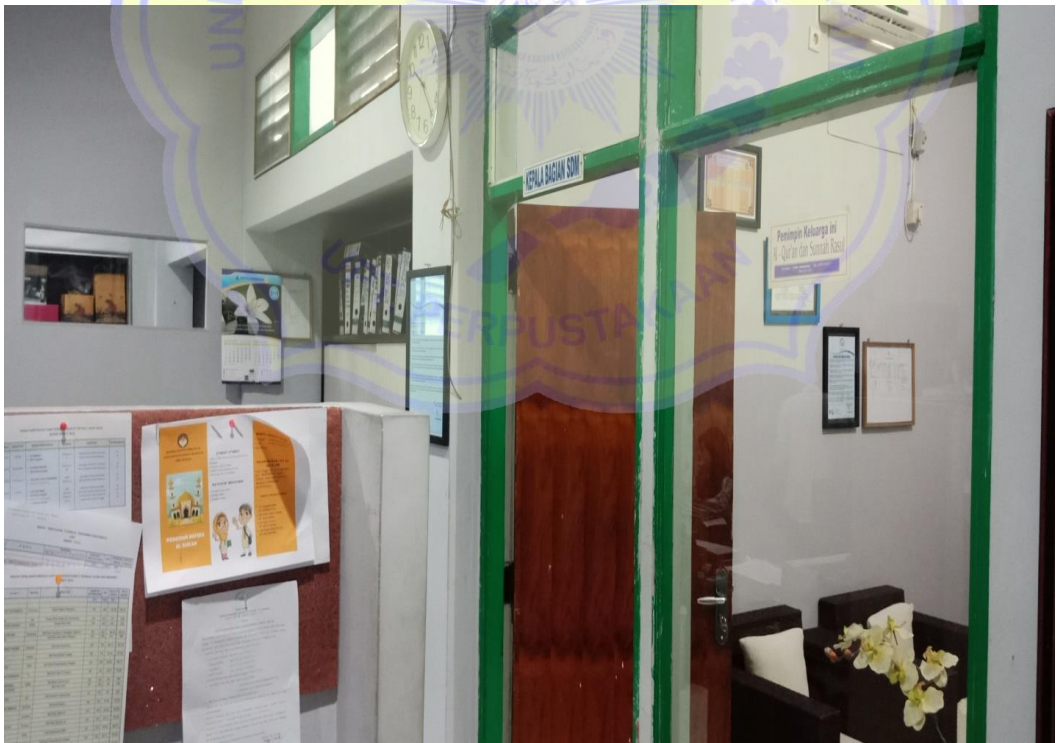
Ruangan Sekretaris Ketua Umum PDAM Giri Menang Mataram



Ruangan Ketua Umum 2 PDAM Giri Menang Mataram



Ruangan Kepala Sumber Daya Manusia (SDM) PDAM Giri Menang Mataram



Ruangan Administrasi/Pelayanan PDAM Giri Menang Mataram



Ruangan Pelayanan Pelanggan (Customer) PDAM Giri Menang Mataram



Ruangan Kostumer Service Pelayanan PDAM Giri Menang Mataram



Ruangan Barometer Pelayanan PDAM Giri Menang Mataram





LEMBAR KONSUL

Nama : ERWINSYAH
NIM : 21512A0017
Konsentrasi : ADM. BISNIS (ENTERPRUNHER)
Dosen Pembimbing I: Drs. Amil, MM
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM MATARAM (PDAM) GIRI MENANG MATARAM DI TINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM

No	Hari dan Tanggal Konsultasi	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1	26/7-19	- Tabel Dimutakhir dan dibuat perubahan	
2		- hindari kata "dari" pada awal paragraf	
3		- simpulan dibuat simpel	
4		- Jangan serupai dengan simpulan	
5	4/8-19	- simpulan dan jangan diperbaiki - see with diri	

Mataram, 2019

Mengetahui,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua


Lalu Hendra Maniza, S.Sos., MM
NIDN: 082810404

Pembimbing I



Drs. Amil, MM
NIDN: 831126204



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI**

Jl. KH. Ahmad Dahlan No.1 Tlp. 639180-0633723 Mataram

LEMBAR KONSUL SKRIPSI

Nama : ERWINSYAH
NIM : 21512A0017
Konsentrasi : ADM. BISNIS (ENTERPRENHUER)
Dosen Pembimbing II : DEDI ISWANTO, ST, MM
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP
 KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR
 MINUM MATARAM(PDAM) GIRI MENANG MATARAM DI
 TINJAU DARI ETIKA BISNI ISLAM

No	Hari Dan Tanggal	Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
1	16/07/19	- pjs dan Bab IV	S.
2		- bab V ?	
3		- daftar pustaka?	D.
4	23/07/19	- stur dan bab kelima	D.
5		- tambah pustaka	D.

Mataram, Juli 2019

Mengetahui,
Program Studi Administrasi Bisnis
 Ketua

LALU HENDRA MANIZA. S.Sos.,MM
 NIDN : 082810404

Dosen Pembimbing II

DEDI ISWANTO, ST, MM
 NIDN : 08311226204



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **ERWINSYAH**

NIM : 21512A0017

Jurusan : Administrasi

Program Studi : Administrasi Bisnis

Konsentrasi : ENTREPRENEUR

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram

Judul Skripsi : **"EFEKTIVITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH LAR MINUM MATARAM (PDAM) GIRI MENANG MATARAM DI TINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM"**.

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,5	7	
4	Methodologi	3	3,6	7,2	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	3,5	7	
8	Konsistensi Bahasan	3	3,5	10,5	
9	Bahasa	2	3,5	7	
10	Sikap	2	3,8	7,6	
Jumlah		25		84,8	

TOTAL BN

IP

TOTAL B

84,8

25

3,40

Mataram, 07 Agustus 2019

Penguji Utama,

Drs. Amil, M.M

NIDN. 0831126204



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **ERWINSYAH**
NIM : 21512A0017
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : ENTREPRENEUR
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"ECEFKTIFITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH IAR MINUM MATARAM (PDAM) GIRI MENANG MATARAM DI TINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM"**.

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3	3.5	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3		
3	Wawasan Pengetahuan	2	3		
4	Methodologi	3	3		
5	Penyajian Data	3	4		
6	Analisa Data	4	4		
7	Kesimpulan	2	4		
8	Konsistensi Bahasan	3	3		
9	Bahasa	2	4		
10	Sikap	2	4		
Jumlah		25			

TOTAL BN

IP

TOTAL B

Mataram, 07 Agustus 2019

Pengaji Pendamping,

Bedy Iswanto, S.T., M.M

NIDN. 0818087901



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

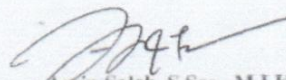
Nama : **ERWINSYAH**
NIM : 21512A0017
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : ENTREPRENEUR
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"ECEFKTIFITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH IAR MINUM MATARAM (PDAM) GIRI MENANG MATARAM DI TINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM"**.

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3	6	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	3	9	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	2	8	
7	Kesimpulan	2	2	4	
8	Konsistensi Bahasan	3	3	9	
9	Bahasa	2	3	6	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		75	

TOTAL BN 75 = 3
IP -----
TOTAL B 25

Mataram, 07 Agustus 2019
Penguji Netral,


Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom
NIDN. 0831128310



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 - 633723 Mataram

BERITA - ACARA

Pada hari ini **Rabu** Tanggal **Tujuh** Bulan **Agustus** Tahun **2019** pukul **09.00 Wita** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dan dinyatakan **LULUS / ~~TIDAK LULUS~~** dengan predikat **~~CUKUP / MEMUASKAN~~ / SANGAT MEMUASKAN ~~SAM LAUDE~~** Mahasiswa :

Nama : **ERWINSYAH**
 NIM : **21512A0017**
 Jurusan : **Administrasi**
 Program Studi : **Administrasi Bisnis**
 Konsentrasi : **ENTREPRENEUR**
 Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram**
 Judul Skripsi : **"ECEFKTIFITAS PELAYANAN KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH IAR MINUM MATARAM (PDAM) GIRI MENANG MATARAM DI TINJAU DARI ETIKA BISNIS ISLAM"**

Rekap Nilai dari masing-masing Team Penguji sebagai berikut :

No	Nama Team Penguji Skripsi	Jabatan	IP Yg Diberikan
1	Drs. Amil, M.M NIDN. 0831126204	PU	3,40
2	Dedy Iswanto, S.T., M.M NIDN. 0818087901	PP	3,5
3	Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom NIDN. 0831128310	PN	3,00
TOTAL			

Jumlah IP
 Al IP
 Jmlh Penguji

Mataram, 07 Agustus 2019

TEAM PENGUJI SKRIPSI

Penguji Utama,	Penguji Pendamping,	Penguji Netral,
Drs. Amil, M.M NIDN. 0831126204	Dedy Iswanto, S.T., M.M NIDN. 0818087901	Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom NIDN. 0831128310