

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa yang peneliti lakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Promosi produk sangat berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan karena dengan adanya promosi produk dapat dijadikan faktor pendukung dalam meningkatkan produktivitas sehingga lingkungan kerja PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk Cabang Mataram dapat mencapai target sasaraannya.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh bahwa promosi produk yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yaitu promosi produk dalam bentuk pameran karena promosi produk tersebut dapat dinikmati langsung.
3. Promosi produk dalam bentuk pameran memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap peningkatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan karena dapat meningkatkan minat konsumen dan bahkan berpengaruh bagi produktivitas perusahaan yaitu target sasaran tercapai.

PT. Sumber Alfaria Trijaya Tbk Cabang Mataram dalam mengelola promosi produk dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yaitu merupakan perusahaan waralaba swalayan yang menjual kebutuhan sehari-hari, sehingga memudahkan para konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, hasil analisa dan hasil pembahasan yang telah dikemukakan maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan perlu diadakan rapat rutin guna untuk mengevaluasi dan memantau perencanaan promosi produk agar dapat melahirkan ide-ide baru yang nantinya dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Meskipun peningkatan pemasaran produk dilakukan melalui kegiatan promosi di dalam maupun diluar daerah dengan cara mengikuti pameran dikatakan sangat berpengaruh dalam peningkatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan bukan berarti hal ini tidak diperhatikan, namun perlu adanya upaya untuk mewujudkan promosi produk yang efisien, informasi tepat sasaran sehingga mampu mengantisipasi permintaan pasar, mengenal keinginan dan motivasi pasar serta mendorong timbulnya permintaan.
3. Tercapainya promosi produk yang baik tentu saja akan meningkatkan produktivitas serta peningkatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Maka dari itu promosi produk yang digunakan harus bersifat dinamis agar selalu dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan karena promosi produk yang digunakan akan menentukan minat kunjung konsumen serta peningkatan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

4. Karyawan juga diharapkan mampu memberikan ide-ide yang membangun agar perusahaan dapat mencapai target sasaran yang diharapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. 2011. *Pengertian Promosi*. Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta
- , 2009. *Tujuan Utama Promosi*. Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta
- Kotler dan Armstrong. 2009. *Pengertian Promosi*. Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Kotler. 2009. *Alat / Jenis Promosi*. Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta
- , 2009. *Unsur-Unsur Bauran Pemasaran*. Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta
- , 2009. *Manfaat Promosi*. Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Kotler, Philip. 2002. *Pengertian Kepuasan Pelanggan*, melalui [https:// Philip Kotler.blogspot.com/2015/03/09/ Pengertian Kepuasan Pelanggan/](https://PhilipKotler.blogspot.com/2015/03/09/PengertianKepuasanPelanggan/) (08/14/17)
- , 2009. *Pengertian Pemasaran*, melalui [https:// Philip Kotler.blogspot.com/2009/12/28/ Pengertian Pemasaran/](https://PhilipKotler.blogspot.com/2009/12/28/PengertianPemasaran/) (08/14/17)
- Morissan. 2010. *Definisi Promosi*. Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta
- , 2012. *Media Promosi*. Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta

-----, 2009. *Pengertian Promosi*. Jakarta: Bumi Aksara

Narbuko dan Alma. 2007. *Teknik Analisis Data*. Bandung: alfabeta

Sofyan Efendi Masri Singarimbu. 2008. *Jenis Penelitian*. Bandung: alfabeta

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta: alfabeta

-----, 2012. *Metode Kualitatif*. Jakarta: alfabeta

-----, 2012. *Statistik Untuk Penelitian*. bandung: ALFABETA, CV

-----, 2013. *Tehnik Pengumpulan Data*. Jakarta: alfabeta

-----, 2013. *Pengetian Observasi*. Jakarta: alfabeta

-----, 2013. *Pengertian Dokumentasi*. Jakarta: alfabeta

-----, 2013. *Pengertian Wawancara*. Jakarta: alfabeta

-----, 2010. *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*. Bandung: alfabeta cetakan ke-11

-----, 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: alfabeta

-----, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*

Suparlan, 2000. Pengertian Pelayanan, Melalui [Https://](https://)

Suparlan.Wordpress.com/2008/01/27/ Pengertian Pelayanan/ (08/14/17)

Tjiptono, Fandy. 2008. *Pengertian Promosi*. Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta

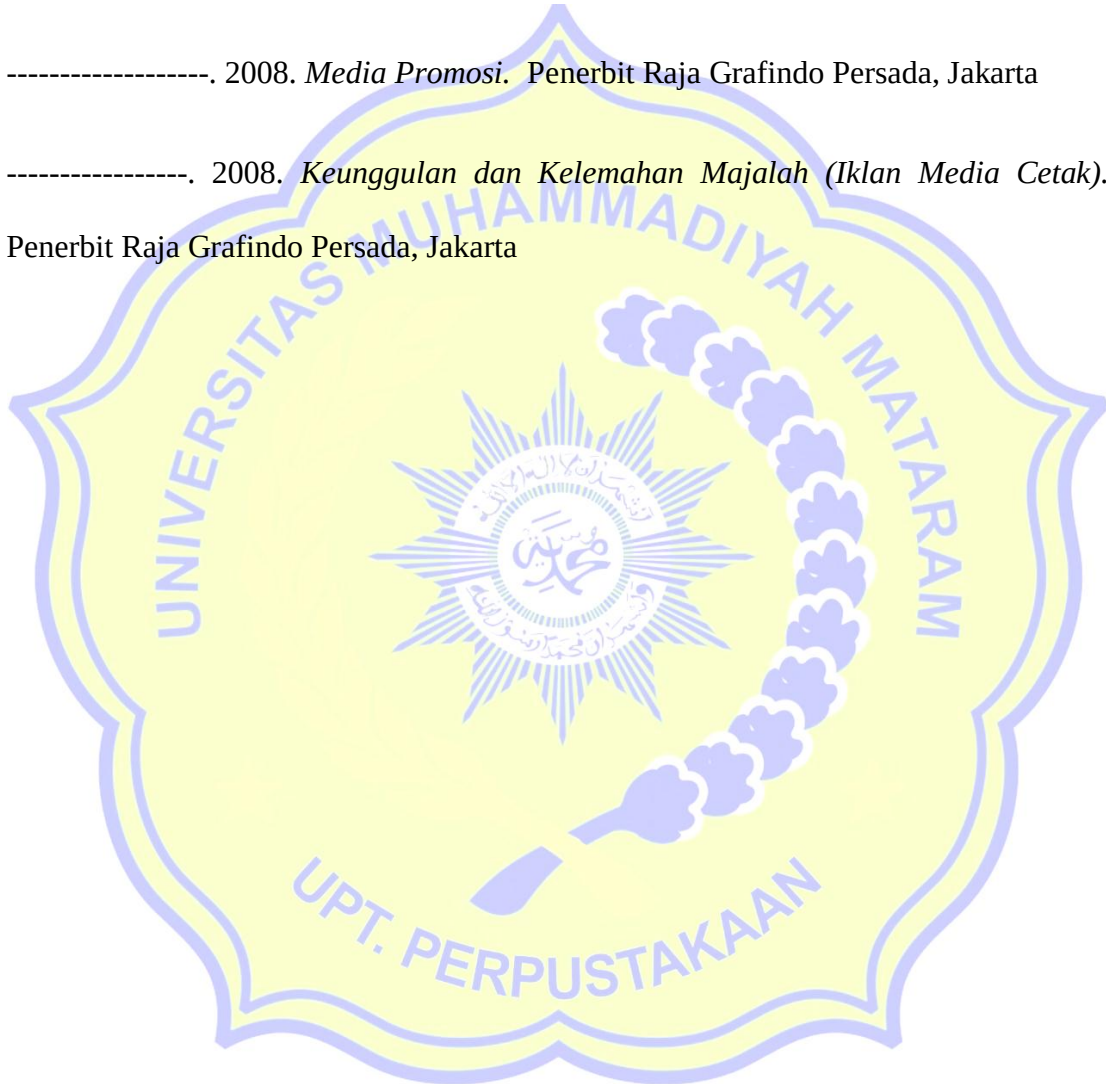
-----, 2008. *Tujuan Promosi*. Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta

-----, 2000. *Bentuk Promosi*. Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta

-----, 2008. *Media Promosi*. Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta

-----, 2008. *Keunggulan dan Kelemahan Majalah (Iklan Media Cetak)*.

Penerbit Raja Grafindo Persada, Jakarta







UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI
Jalan KH. Ahmad Dahlan No.1 Telp. 639180 – 633723 Mataram

LEMBARAN KONSULTASI SKRIPSI

**PENGARUH PROMOSI PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA TBK CABANG MATARAM
TAHUN 2016**

Nama Mahasiswa : Utami
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
NIM : 21212A0038
Konsentrasi : Entrepreneur

No	Hari/Tanggal	Catatan Saran Perbaikan	Tanda Tangan
1.	12/8.17	Teknik / cara ber- pencapaian / data log	
2	14/8-17	Tabel di rapikan fina. karo	
3.	15/8.17	Ace	

Mataram, 2017

Mengetahui :

Pembimbing I

Dr. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Bisnis

Lalu Hendra Maniza, S.Sos, MM
NIDN. 0828108404



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

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

LEMBARAN KONSULTASI SKRIPSI

**PENGARUH PROMOSI PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PADA PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA TBK CABANG MATARAM
TAHUN 2016**

Nama Mahasiswa : Utami
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
NIM : 21212A0038
Konsentrasi : Entrepreneur

No	Hari/Tanggal	Catatan Saran Perbaikan	Tanda Tangan
1	28/7/2017	Tambahan Pembahasan	
2	1/8/2017	Struktur Organisasi	
3	7/8/2017	Penulisan	
		ACC Ujian	

Mataram, 2017

Mengetahui :

Pembimbing II

Sulhan Hadi, SE. MM
NIDN. 0813038202

Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Bisnis

Lalu Hendra Maniza, S.Sos, MM
NIDN. 0828108404



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 **Senin** Tanggal **Dua Puluh Satu** Bulan **Agustus** Tahun **Dua Ribu Tujuh Belas** pukul **13.00 Wita** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram dan dinyatakan **LULUS** / ~~THAK LULUS~~ dengan predikat **CUKUP** / ~~MEMUASKAN~~ / ~~SANGAT MEMUASKAN~~ ~~CAM LAUDE~~, Mahasiswa :

Nama : **UTAMI**
NIM : **21212A0038**
Jurusan : **Ilmu Administrasi**
Program Studi : **Ilmu Administrasi Bisnis**
Konsentrasi : **Enterpreneur**
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram**
Judul Skripsi : **"PENGARUH PROMOSI PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA TBK CABANG MATARAM TAHUN 2016".**

Rekap Nilai dari masing-masing Team Penguji sebagai berikut :

No	Nama Team Penguji Skripsi	Jabatan	IP Yg Diberikan
1	Dr. H. Muhammad Ali, M.Si NIDN. 0806066801	PU	3,56
2	Sulhan Hadi, SE, MM NIDN. 0813038202	PP	3,21
3	Mardiah, S.Sos, M.Si NIDN. 0804117201	PN	3,32
TOTAL			

Jumlah IP **10,09**
At IP -----
Jmlh Penguji **3**

Mataram, 21 Agustus 2017

TEAM PENGUJI SKRIPSI

Penguji Utama, Dr. H. Muhammad Ali, M.Si NIDN. 0806066801	Penguji Pendamping, Sulhan Hadi, SE, MM NIDN. 0813038202	Penguji Netral, Mardiah, S.Sos, M.Si NIDN. 0804117201
--	---	--



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.

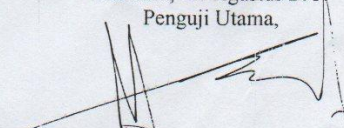
Nama : **UTAMI**
NIM : 21212A0038
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Konsentrasi : Entrepreneur
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"PENGARUH PROMOSI PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA TBK CABANG MATARAM TAHUN 2016".**

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3	6	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasan	3	3	9	
9	Bahasa	2	3,5	7	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25			

TOTAL BN 89
IP 3,56
TOTAL B 95

Mataram, 21 Agustus 2017
Penguji Utama,


Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801



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.

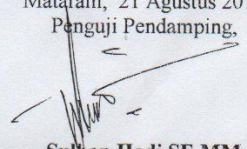
Nama : **UTAMI**
NIM : 21212A0038
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Konsentrasi : Entrepreneur
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"PENGARUH PROMOSI PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA TBK CABANG MATARAM TAHUN 2016".**

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3	6	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3	6	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,25	6,5	
4	Methodologi	3	3,25	9,75	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	3,5	14	
7	Kesimpulan	2	3,5	7	
8	Konsistensi Bahasan	3	3	9	
9	Bahasa	2	3	6	
10	Sikap	2	3,5	7	
Jumlah		25		80,25	

TOTAL BN 80,25 = 3,21
IP -----
TOTAL B 25

Mataram, 21 Agustus 2017
Penguji Pendamping,


Sulhan Hadi, SE, MM



BERITA - ACARA

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

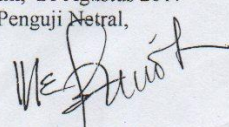
Nama : **UTAMI**
NIM : 21212A0038
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Konsentrasi : Entrepreneur
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"PENGARUH PROMOSI PRODUK DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. SUMBER ALFARIA TRIJAYA TBK CABANG MATARAM TAHUN 2016".**

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3	6	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3	6	
4	Methodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasan	3	3	9	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		83	

TOTAL BN 83
IP ----- 3,32
TOTAL B 25

Mataram, 21 Agustus 2017
Penguji Netral,


Mardiah.S.Sos.M.Si
NIDN. 0804117201