

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis pada bab sebelumnya dari sudut pandang persepsi konsumen dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, semakin tinggi kualitas pelayanan maka loyalitas pelanggan juga akan semakin tinggi, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, semakin sesuai harga maka loyalitas pelanggan akan semakin tinggi, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, semakin tinggi kepuasan pelanggan maka loyalitas pelanggan juga akan semakin tinggi, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, semakin tinggi kualitas pelayanan maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, semakin sesuai harga maka kepuasan pelanggan juga akan semakin tinggi, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Dalam hal ini kepuasan pelanggan berperan sebagai pemediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Dalam hal ini kepuasan pelanggan berperan sebagai pemediasi pengaruh harga terhadap loyalitas pelanggan.

5.2. Saran

1. Pihak pengelola Alfamart hendaknya memperhatikan variabel-variabel kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan, karena faktor-faktor tersebut berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.
2. Pihak pengelola Alfamart hendaknya tetap menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan merasa puas. Variabel kualitas pelayanan sangat penting bagi minimarket Alfamart.
3. Penelitian yang akan datang hendaknya menambah beberapa variabel lain yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan, seperti fasilitas.
4. Penelitian yang akan datang mungkin dapat menambah jumlah sampel yang lebih dari 100 sampel.



DAFTAR PUSTAKA

- Alfamart, 2011, Sekilas Alfamart, <http://www.alfamartku.com/>, diunduh pada tanggal 5 Februari 2020 pukul 10:52 WITA.
- Alni, Fajarwati, Fauziah, 2014, *Statistika*, Edisi II, Penerbit Laboratorium, Manajemen FE UMY.
- Aryani, Dwi dan Febrina, Rosinta. 2010. “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan”, *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, Volume 17 Nomer 2, Mei-Agustus, Halaman 114-126, UniversitasIndonesia.
- Armstrong, dan Kotler. 2003. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Efendi. F dan Makhfudli. (2009). *Keperawatan Kesehatan Komunitas*. Jakarta: Salemba Medika.
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS BP UNDIP*”, Semarang.
- Griffin, Jill. 2009. Customer Loyalty: “Menumbuhkan Dan Mempertahankan Pelanggan”, Airlangga, Jakarta.
- Kartajaya, Hermawan. 2006. *Hermawan Kartajaya On Marketing Mix Seri 9 Elemen*, PT. Mizan Pustaka, Yogyakarta.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran 1* Edisi Ketiga Belas. Erlangga, Jakarta.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran 2* Edisi Ketiga Belas. Erlangga, Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajat. 2013. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Erlangga, Jakarta.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Salemba Empat, Jakarta.

Rahmadani, Yuda. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan*, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Brawijaya Malang.

Rangkuti, Freddy. 2003. *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Schiffman, Leon dan Lazar L Kanuk. 2008. *Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.

Schmitt, Bernd H.; Rogers, David L. (2008). *Handbook on Brand and Experience Management*. United Kingdom: Edward Elgar Publishing Limited.

Sekaran, Uma. 2011. *Research Methods For Business*, Edisi 4. Jakarta: Erlangga. Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: CV Andi Offset.

Yamit, Zulian. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

Yuriansyah, Auli Lucky. 2013. *Persepsi tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan*, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.



LAMPIRAN-LAMPIRAN











PEMERINTAH KABUPATEN SUMBAWA BARAT
BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
DAN PENELITIAN PENGEMBANGAN

Jln. Bung Karno No. 05 Kompleks Kemutar Telu (KTC) Telp.(0372) 81595 Fax: (0372) 81424

SURAT IZIN

Nomor : 070/37/BAPPEDA LITBANG /VII/2020

TENTANG
KEGIATAN PENELITIAN

- Dasar :
- Peraturan Bupati Sumbawa Barat No. 40 Tahun 2017 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Penelitian Pengembangan Kabupaten Sumbawa Barat.
 - Surat Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram Nomor : 0109/UNSA- SBW/B.09/2020 Tanggal 10 Juni 2020 Perihal Mohon Ijin Penelitian.

MENGIZINKAN,

- Kepada :
Nama : **DWI IRAWANSYAH**
NIP : 216110120
Universitas : Universitas Muhammadiyah Mataram
Program Studi : Administrasi Publik
Lama Penelitian : 1 (Satu) Bulan
Lokasi : Alfamart Kecamatan Taliwang.
Tujuan : Memperoleh Data Untuk Memenuhi Tugas Akhir Perkuliahan.
Judul Penelitian : **"PENGARUH PELAYAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ALFAMART KECAMATAN TALIWANG KABUPATEN SUMBAWA BARAT".**

Laporan akhir penelitian atau hasil kajian harus diserahkan sebanyak 1 (satu) Exemplar kepada Bappeda Litbang Kabupaten Sumbawa Barat paling lambat 7 (tujuh) hari setelah selesai penyusunan laporan akhir.

- Surat Izin ini berlaku sampai dengan tanggal 16 Agustus 2020
- Setelah tanggal tersebut di atas, Surat Izin ini dinyatakan tidak berlaku lagi.

Dikeluarkan di : Taliwang
Pada tanggal : 16 Juli 2020,

Kepala BAPPEDA LITBANG
Kabupaten Sumbawa Barat,

drh. Hairul, MM

NIP. 197505072002121003

Tembusan, disampaikan kepada Yth :

- Bupati Sumbawa Barat di Taliwang;
- Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram di Mataram;
- Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram di Mataram;
- Camat Taliwang Kab. Sumbawa Barat di Taliwang;
- Pimpinan Alfamart Kec. Taliwang Kab.Sumbawa Barat di Taliwang;
- Yang bersangkutan untuk maklum;
- Arsip

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

NAMA : Dwi Irwansyah

NIM : 216110120

KONSENTRASI : Administrasi Publik/Pembangunan

NAMA PEMBIMBING I : Dr. H. Ibrahim Abdullah, MM

NO.	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	MASUK	KELUAR		
1	15/8/20	-	Data tulis bab 1-5	R
2	16/8/20	-	Data tulis	R
3	18/8/20	-	Revisi	R
4				
5				

Mataram, Agustus 2020

Mengetahui
Prodi Adm Publik

Ketua



Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP.
NIDN. 0822048901

Dosen Pembimbing I



Dr. H. Ibrahim Abdullah, MM
NIDN. 0830125501

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

NAMA : Dwi Irwansyah

NIM : 216110120

KONSENTRASI : Administrasi Pembangunan

NAMA PEMBIMBING II : Rohana, S.IP, M.IP

NO.	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	MASUK	KELUAR		
1	10-08-20	10-08-20	pendahuluan dan metode penelitian	Rohana
2	13-08-20	13-08-20	Sistematika Penjelasan sinkronkan dgn teori yg di pakai	Rohana
3	15-08-20	15-08-20	Depresi ditambah Daftar pustaka di sesuaikan dgn referensi yg di ambil kutip	Rohana
4	16-08-20	16-08-20	ACC	Rohana
5				

Mataram, Agustus 2020

Mengetahui

Prodi Adm Publik

Ketua



✓ **Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP**
NIDN. 0822048901

Dosen Pembimbing II



Rohana, S.IP, M.IP
NIDN. 0809039203



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
STATUS TERAKREDITASI "B"**

Jalan K. H. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180-633723 Mataram
E-mail : fisipol.ummat@gmail.com

BERITA - ACARA

Pada hari ini **Rabu** Tanggal **Sembilanbelas** Bulan **Agustus** Tahun **Dua Ribu Duapuluh** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT) dan dinyatakan **LULUS / TIDAK LULUS** dengan predikat **CUKUP / MEMUASKAN / SANGAT MEMUASKAN/ CUM LAUDE**, Mahasiswa :

Nama : **DWI IRWANSYAH**
Nomor Mahasiswa : 216110120
Konsentrasi : Administrasi Pembangunan
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI ALFAMART KECAMATAN
TALIWANG KABUPATEN SUMBAWA BARAT**

Rekap Nilai dari masing-masing Dosen Penguji sebagai berikut :

No	Nama Dosen Penguji	Jabatan	Indeks Prestasi
1	Dr. H.Ibrahim Abdullah, MM NIDN. 0830125501	Penguji Ketua	3,5
2	Rohana, S.IP, M.IP NIDN. 0831128508	Penguji Anggota 1,	3,00
3	Iwin Ardyawin, S.Sos, MA NIDN. 0813078902	Penguji Anggota 2,	3.04
TOTAL			

Jumlah Ip
IPK : = $\frac{9,54}{3} = 3,18$
Jmlh Penguji

Mataram, 19 Agustus 2020

TEAM PENGUJI SKRIPSI

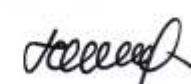
Penguji Ketua,


Dr. H. Ibrahim Abdullah, MM
NIDN: 0830125501

Penguji Anggota 1,


Rohana, S.IP, M.IP
NIDN: 0831128508

Penguji Anggota 2,


Iwin Ardyawin, S.Sos, MA
NIDN. 0813078902

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

Nama : **DWI IRWANSYAH**
Nomor Mahasiswa : 216110120
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

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	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3,5	13,5	
7	Kesimpulan	2	3,5	7	
8	Konsistensi Bahasa	3	3	9	
9	Bahasa	2	3,5	7	
10	Sikap	2	4	8	
JUMLAH		25		86,5	

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{86,5}{25} = 3,5$$

Mataram, 19 Agustus 2020
Penguji Utama,



Dr. H. Ibrahim Abdullah, MM
NIDN: 0830125501

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

Nama : **DWI IRWANSYAH**
Nomor Mahasiswa : 216110120
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

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	6	
4	Methodologi	3	3	9	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasa	3	3	9	
9	Bahasa	2	3	6	
10	Sikap	2	3	6	
JUMLAH		25		75	

TOTAL BN
IPK : $\frac{75}{25} = 3,00$
TOTAL B

Mataram, 19 Agustus 2020
Penguji Anggota I,


Rohana, S.IP, M.IP
NIDN: 0831128508

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

Nama : **DWI IRWANSYAH**
Nomor Mahasiswa : 216110120
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3	6	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3	6	
4	Methodologi	3	3	9	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	2	6	
7	Kesimpulan	2	3	12	
8	Konsistensi Bahasa	3	4	6	
9	Bahasa	2	3	6	
10	Sikap	2	3	6	
JUMLAH		25		76	

TOTAL BN
IPK: $\frac{76}{25} = 3.04$
TOTAL B

Mataram, 19 Agustus 2020
Penguji Anggota II,

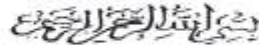


Iwin Ardyawih, S.Sos. MA
NIDN: 0813078902





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



Nomor : 342/IL.3.AU/F/VI/2020
Lamp. : Proposal Skripsi
Hal : *Mohon Izin Penelitian*

Mataram, *11 Zulqaidah 1441 H*
02 Juli 2020 M

Kepada Yth : **Kepala BAPPEDA Kabupaten Sumbawa Barat**
di –
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Ba'dasalam, Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat-Nya kepada kita dalam melaksanakan aktivitas sehari-hari, Amin.

Dalam rangka menyelesaikan syarat-syarat untuk mencapai kebulatan studi program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, maka para mahasiswa harus memenuhi Karya Ilmiah (Skripsi), untuk keperluan tersebut kami mohonkan izin bagi mahasiswa berikut:

1. Nama : **DWI IRWANSYAH**
2. NIM : 216110120
3. Jurusan : Urusan Publik
4. Program Studi : Administrasi Publik
5. Tujuan : Untuk Memperoleh Data
6. Tema /Judul : *"Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Alfamart Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat."*
7. Lokasi Penelitian : Alfamart Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat

Demikian atas bantuan dan rekomendasi/izin bagi mahasiswa yang bersangkutan, kami khaturkan terima kasih.

Wabillahittaufiq Wathidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb



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

Tembusan, disampaikan kepada Yth :

1. Rektor UMMAT (untuk maklum);
2. Saudara mahasiswa yang bersangkutan;
3. Arsip.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STATUS TERAKREDITASI

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

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 325/II.3.AU/F/VIII/2020
Lamp. : 1 (satu) exp.
Hal : **Mohon Sebagai Penguji Skripsi**

Mataram, 28 Dzulhijjah 1441 H
18 Agustus 2020 M

Kepada

Yth. : 1. Bapak / Ibu : Dr. H. Ibrahim Abdullah, MM. (PU)
2. Bapak / Ibu : Rohana, S.IP., M.IP. (PP)
3. Bapak / Ibu : Iwin Ardyawin, S.Sos., M.A. (PN)

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Bersama ini kami sampaikan 1 (satu) exp. Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, mohon dapat diuji :

Hari / Tanggal : Rabu, 19 Agustus 2020
Pukul : 14.00 Wita – sampai selesai
Tempat : Ruang Ujian Skripsi FISIPOL UMMAT

Adapun Mahasiswa tersebut :

Nama : **DWI IRWANSYAH**
NIM : 216110120
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Alfamart Kecamatan Taliwang Kabupaten Sumbawa Barat”.**

Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih.

Wabillahittaufig Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Dekan I,

Dedy Awanto, ST., MM.
NIDN. 0818087901

Tembusan, disampaikan kepada Yth. :

1. Dekan FISIPOL UMMAT (Sebagai Laporan);
2. Arsip.