

BAB V

PENUTUP

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis dapat menguraikan beberapa kesimpulan yang diperoleh, antara lain :

- a) Di kabupaten Lombok Barat khususnya di Kecamatan Gunung Sari sedikit demi sedikit sudah mengalami pergeseran nilai-nilai sosial belanja masyarakat, ini disebabkan masyarakat yang lebih memilih berbelanja di pasar swalayan (Indomaret) dibanding pasar tradisional dengan alasan bahwa pasar swalayan mempunyai fasilitas yang bagus, memiliki AC, serta kita bisa berbelanja dengan aman dan nyaman tanpa harus berpanas-panasan atau keujanan bila terjadi hujan disamping itu tidak terdapat bau-bau menyengat yang dapat membuat konsumen berbelanja dengan tidak nyaman. Tidak dapat dipungkiri kemajuan peradaban telah membawa banyak perubahan, termasuk terjadinya pergeseran nilai di dalam masyarakat.
- b) Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, didapat bahwa pengaruh pelayanan, promosi, dan lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam berbelanja di Indomaret kecamatan gunung sari kabupaten lombok barat. Dikarenakan minimarket Indomaret mampu memberikan pelayanan yang maksimal jika dilihat dari indikator pelayanan baik dari segi lokasi atau kondisi bangunan, juga didukung

dengan beragam promosi yang kerap dilakukakn serta kualitas sumber daya manusia (karyawan) dan ketersediaan produk Minimarket Indomaret, dalam hal ini terdapat mayoritas besar pelanggan Minimarket Indomaret merasa nyaman dan puas ketika berbelanja pada Minimarket Indomaret.

5.2. SARAN

Berdasarkan atas pembahasan yang sebelumnya, maka yang menjadi saran dari penulis adalah :

- a) Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan secara langsung didapatkan bahwa faktor pelayanan yang memiliki pengaruh yang dominan terhadap perilaku konsumen dalam melakukan pembelian di Indomaret, maka disarankan bagi pihak Indomaret harus terus meningkatkan kualitas pelayanan serta inovasi dalam barang-barang kebutuhan konsumen agar jumlah konsumen yang memilih untuk berbelanja di Indomaret dapat meningkat.
- b) Bagi pihak Indomaret, penyedia jasa pelayanan dan penerima jasa layanan agar dapat bekerja secara kolektif dan kolegial sehingga dapat saling menguntungkan (*winwin solution*).
- c) Karena adanya keterbatasan, dalam penelitian yang akan datang diharapkan dapat lebih menyempurnakan hasil penelitian yang juga mengambil topik yang sama sehingga akan di dapatkan suatu hasil yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, Kurniawati. 2006. *Dasar Penelitian Kinerja Keuangan pada Industri Pertambangan di Bursa Efek Jakarta*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMS.
- Anoraga, Pandji. 1992. *Psikologi Kepemimpinan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 1995. *Perilaku Keorganisasian*. Jakarta: Dunia Pustaka Jaya.
- As'ad. 2000. *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia Psikologi Industri, Edisi Keempat*. Yogyakarta: Liberty
- Aslinda. 2017. *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai*, Studi Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Konawe.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Hadinata Candra, H. 2014. *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Studi Pabrik Genteng Masokka Kebumen, Jawa Tengah*.
- Handoko, T. Hani. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hariandja, Marihat Tua Efendi, 2002, "*Manajemen Sumber Daya Manusia*". Grasindo, Jakarta.
- Indriasari, Betty. 2005. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*, Studi Kasus PT. Intan Pariwara.
- Ishak dan Hendri Tanjung. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Universitas Trisakti: Jakarta.
- Kaswan 2015. *Pengembangan Sumber Daya Manusia Dari Konsepsi, Paradigma dan Fungsi Sampai Aplikasi*. Bandung
- Malayu S.P Hasibuan. 2006. *Kepuasan Kerja*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mangkunegara Anwar Prabu. 2005. *Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya: Bandung

- Mangkunegara Anwar Prabu. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: Penerbit Refika Aditama.
- _____. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nitisemito, Alex S. 2001. *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- _____. 1992. *Manajemen dan Sumber Daya Manusia*, BPFE UGM, Yogyakarta.
- _____. 2010. *Manajemen personalia Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Ketiga*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Robbins, S. 2003. *Kepuasan Kerja*. Index. Jakarta.
- _____. 1996. *Perilaku Organisasi, Konsep, Kontroversi dan Aplikasi. Edisi Keenam*. Penerbit PT. Bhuana Ilmu Populer, Jakarta.
- _____. Dan Coulter, Mary. 2010. *Manajemen Edisi Kesepuluh*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- _____. 2015, *Perilaku Organisasi*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Rosady, Ruslan. 2008. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Sedarmayanti. 2009. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja*, Bandung : Penerbit Mandar Maju
- . _____. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- _____. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung : Penerbit Mandar Maju.
- Soetjipto, Budi. W. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit Amara Books. Ghalia Indonesia
- Spector, P.E. 1996. *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice*, New York: John Wiley & Sons.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

_____. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

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

_____. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Supriyanto, Achmad Sani dan Masyhuri Machfudz. 2010. *Metodologi Riset: Manajemen Sumberdaya Manusia*. Malang: UIN-Maliki Press.

Sutopo. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Yuma Pustaka.

Tsani Renny, R. 2016. *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Turnover Intention*, Studi Karyawan Produksi PT.YB appeared Jaya Temanggung.

Yulianti, E. 2008. *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*, Studi Rumah Sakit Juanda Kuningan, Jawa Barat.



**Indomaret desa Gunung Sari
kabupaten Lombok Barat**



Dokumentasi saat wawancara dengan pelanggan

Minimarket Indomaret















**Dokumentasi saat wawancara dengan
karyawan Minimarket Indomaret**





**Intraksi karyawan Indomaret
dengan pelanggan**







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 : **HERLINA**
NIM : 21512A0089
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : ENTREPRENEUR
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MINIMARKET INDOMARET DI DESA GUNUNG SARI KABUPATEN LOMBOK BARAT".**

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	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	4	8	
4	Methodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasan	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		93,5	

TOTAL BN 93 = 3,74
IP
TOTAL B 25

Mataram, 01 Juli 2019
Penguji Netral,


Abdul Hafiz, S.Sos.L., M.Pd.I
NIDN. 0810097105



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 : **HERLINA**
NIM : 21512A0089
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : ENTREPRENEUR
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MINIMARKET INDOMARET DI DESA GUNUNG SARI KABUPATEN LOMBOK BARAT"**.

KOMPONEN – KOMPONEN SKRIPSI YANG DI UJI

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,5	7	
4	Methodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	3	9	
6	Analisa Data	4	4	16	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasan	3	3	9	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
Jumlah		25		87	

TOTAL BN $\frac{87}{25} = 3,60$
IP
TOTAL B

Mataram, 01 Juli 2019
Penguji Pendamping,


Sulhan Hadi, S.E., MM
NIDN 0813038202



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 : **HERLINA**
NIM : 21512A0089
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : ENTREPRENEUR
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MINIMARKET INDOMARET DI DESA GUNUNG SARI KABUPATEN LOMBOK BARAT".**

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	3,5	10,5	
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	3,5	7	
Jumlah		25			

TOTAL BN

IP -----

TOTAL B

Mataram, 01 Juli 2019

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



Nomor :/II.3.AU/F/VI/2019 Mataram, 25 Syawal 1440 H
Lamp. : 1 (satu) exp. 29 Juni 2019 M
Hal : *Mohon Sebagai Penguji Skripsi*

Kepada

Yth. : 1. Bapak / Ibu : Dr. H. Muhammad Ali, M.Si (PU)
2. Bapak / Ibu : Sulhan Hadi, S.E., MM (PP)
3. Bapak / Ibu : Abdul Hafiz, S.Sos.I., M.Pd.I (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 : Senin, 01 Juli 2019
Pukul : 13.00 Wita – sampai selesai
Tempat : Ruang Ujian Skripsi Fisip UM, Mataram

Adapun Mahasiswa tersebut :

Nama : **HERLINA**
NIM : 21512A0089
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : **"PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MINIMARKET INDOMARET DI DESA GUNUNG SARI KABUPATEN LOMBOK BARAT"**.

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

Wabillahittauftiq Walhidayah
Wassalamu'alaikum Wr. Wb

An Dekan,
Wakil Dekan II,



Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
FISIPOL/UMM. 0806066801

Tembusan, disampaikan kepada Yth. :

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram di Tempat
2. Arsip



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

STATUS TERAKREDITASI B

Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639810-633723 Mataram

LEMBARAN KONSULTASI SKRIPSI

NAMA : HERLINA
NIM : 21512A0089
DOSEN PEMBIMBING II : SULHAN HADI, S.E., M.M.
JUDUL PENELITIAN : "PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MINIMARKET INDOMARET DI DESA GUNUNG SARI KABUPATEN LOMBOK BARAT"

NO.	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Dosen Pembimbing
	Masuk	Keluar		
1.			- Teori + wawancara - wawancara 1 spasi	
2.			- Tunjukkan hasil wawancara untuk indomaret cars - Abstrak title yang terdapat pantang keti-katanya pada	
3.			acc untuk di urikan 20/06/2019	

Mataram, 2019

Mengetahui
Ketua Prodi Administrasi Bisnis

LALU HENDRA MANIZA, S.Sos,MM

NIDN. 0828108404

Mengetahui
Dosen Pembimbing II

SULHAN HADI, S.E., M.M.

NIDN. 0813038202



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

STATUS TERAKREDITASI B

Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639810-633723 Mataram

LEMBARAN KONSULTASI SKRIPSI

NAMA : HERLINA
NIM : 21512A0089
DOSEN PEMBIMBING I : Dr. H. MUHAMMAD ALL, M.Si
JUDUL PENELITIAN : "PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MINIMARKET INDOMARET DI DESA GUNUNG SARI KABUPATEN LOMBOK BARAT"

NO.	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Dosen Pembimbing
	Masuk	Keluar		
1.			- Teknik penulisan, abstrak - Lp.ira.	
2.			- Daftar pustaka	
3.			Ace laka di cji	

Mataram, , 2019

Mengetahui

Ketua Prodi Administrasi Bisnis

LALU HENDRA MANIZA, S.Sos, MM

NIDN. 0828108404

Mengetahui

Dosen Pembimbing I

Dr. H. MUHAMMAD ALL, 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

Pada hari ini Senin Tanggal Satu Bulan Juli Tahun Dua Ribu Sembilan 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 / ~~TIDAK LULUS~~ dengan predikat ~~CUKUP~~ / ~~MEMUASKAN~~ / SANGAT MEMUASKAN CAM LAUDE, Mahasiswa :

Nama : **HERLINA**
NIM : 21512A0089
Jurusan : Administrasi
Program Studi : Administrasi Bisnis
Konsentrasi : ENTREPRENEUR
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MINIMARKET INDOMARET DI DESA GUNUNG SARI KABUPATEN LOMBOK BARAT".**

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	3,5
2	Sulhan Hadi, S.E., MM NIDN. 0813038202	PP	3,60
3	Abdul Hafiz, S.Sos.I., M.Pd.I NIDN. 0810097105	PN	3,74
TOTAL			

Jumlah IP 10,84
Al IP ----- = 3,61
Jmlh Penguji 3
Mataram, 01 Juli 2019

TEAM PENGUJI SKRIPSI

Penguji Utama	Penguji Pendamping	Penguji Netral
 Dr. H. Muhammad Ali, M.Si NIDN. 0806066801	 Sulhan Hadi, S.E., MM NIDN. 0813038202	 Abdul Hafiz, S.Sos.I., M.Pd.I NIDN. 0810097105