

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa hasil penelitian analisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang ada pada toko dara fashion bisa dibilang cukup memuaskan konsumennya, dibandingkan dengan indikator yang digunakan sebagai fokus penelitian antara lain: reability (keandalan) dan Empaty (empati) yang telah diterapkan oleh dara fashion untuk memuaskan konsumennya dalam pelayanan.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan beberapa permasalahan, sehingga peneliti mengajukan beberapa saran antara lain sebagai berikut:

1. Peneliti menyarankan supaya ada penelitian selanjutnya untuk meneruskan penelitian ini dengan menggunakan indicator-indikator yang lain dalam memberikan kepuasan konsumen terhadap pelayanan.
2. Perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen karena kualitas pelayanan merupakan pertimbangan utama dalam membuat konsumen merasa nyaman.

3. Kualitas pelayanan dapat membentuk citra suatu perusahaan, apa bila suatu perusahaan memiliki citra yang baik dimata konsumen Memberi penilaian yang positif pada perusahaan tersebut, yang mendorong mereka untuk loyal pada produk tersebut, begitu juga sebaliknya jika suatu perusahaan memiliki citra yang negative dimata konsumen maka konsumen tersebut akan berpindah pada perusahaan lain. Hal ini perlu diperhatikan dengan baik dalam meningkatkan pelayanan untuk menarik minat konsumen dan memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas agar pelanggan tidak berpindah pada peaing lainnya.

4. pertimbangkan dengan baik dan harus teliti lagi, karena harga salah satu dapat memicu atau menarik minat konsumen juga dan jenis barangnya, apalagi pada zaman sekarang ini ketatnya persaingan terutama dalam berjualan pakaian. Memberikan harga boleh-boleh saja tetapi suatu perusahaan perlu memperhatikannya agar sesuai dengan pesaing lainnya dan tidak tertinggal.

# LAMPIRAN



## LAMPIRAN

Lampiran, dokumentasi penelitian

1. foto saat wawancara (foto-foto informan)



Gambar 1. Ibu Haryati (Pedagang)  
Sumber: Dokumen Pribadi Peneliti



Gambar 2. Abdul fatah (karyawan)  
Sumber: Dokumen Pribadi Peneliti





Gabra 3. Ibu Maemunah (Pedagang)  
Sumber: Dokumen Pribadi Peneliti



Gambar 4. Nirmala sari (mahasiswi)  
Sumber: Dokumen Pribadi Peneliti



Gambar 5. Sukma Wati (Tidak Bekerja)  
Sumber: Dokumen Pribadi Peneliti



Gambara 6. Fitriani (Tidak Bekerja)  
Sumber: Dokumen Pribadi Peneliti





Gambar 7. Nigsih (karyawan)  
Sumber: Dokumen Pribadi Peneliti





Gambr 8. Ziadah (Mahasiswi)  
Sumber: Dokumen Pribadi Peneliti



Gambra 9. Liyana (Pedagang di warung)  
Sumber: Dokumen Pribadi Peneliti

## DAFTAR PUSTAKA

- A. zakaria afif. 2004. Yopi, Aleksander. 2010. *Jurnal Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Penginapan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Lampung.
- Afiffuddin. 2012. *Metodologi penentuan kualitatif*. Bandung: pustaka setia.
- A. Luciao, Joao Maroco. 2013. *Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty in 4-5 Stars Hotel. European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation in Portugal*.
- Arikunto, 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Ed Revisi*, Jakarta Rineka Cipta.
- Ayip, Muhamad Ikhwan. 2007. *Jurnal Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan, Gumati Cafe*. Bogor.
- S. Azwar. 2004. Rosmiati, 2019 “ Proposal Pengaruh Pembinaan Pemerintah Terhadap Keberhasilan Koperasi (Studi Di Dinas Koperasi Dan Ukm Provinsi Ntb). Mataram.
- B. Bungin, 2007. *Penelitian Kualitatif: Dewi, rachmawati & Azhus Fathoni*. 2017. *Jurnal Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel, Gumaya Semarang*.
- Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial lainnya*, Fajar Interpretama Offset, Jakarta.
- Drajad, Sandaru. 2006. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Restoran Sea Food (Kasus Restoran Pasar Ikan dan Restoran Depok Kuring)*. Skripsi Pada Fakultas Pertanian Institut Pertanian Bogor. Bogor.
- E. Gagah Purwana Taunay. 2005. “ *Jurnal Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kesehatan (Studi Kasus Di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang)*. Semarang.
- Gibson, Donnelly & Ivancevicha. 1996. *Manajemen (terjemahan oleh zuhad ichyudin)*. Jakarta: Erlangga.
- Granroos, C. 1990. *Service manajement and marketing: managing the moment of truth in sevice competition*. Massachusetts: Lexington.
- Gunawan. 2014 : 143. Rosmiati, 2019 “ proposal Pengaruh Pembinaan Pemerintah Terhadap Keberhasilan Koperasi (Studi Di Dinas Koperasi Dan Ukm Provinsi Ntb). Mataram.

- H. Umar. 2003. *Business An Introduction*. Jakarta.
- Mules & Hubermen. 2012 : 28. Rosmiati, 2019 “ proposal *Pengaruh Pembinaan Pemerintah Terhadap Keberhasilan Koperasi* (Studi Di Dinas Koperasi Dan Ukm Provinsi Ntb). Mataram.
- Irawan, Hadi. 2007. *10 Prinsip Kepuasan Konsumen*. PT .Elex Media. Jakarta.
- Kasali, Rhenald. 2001. *Segmentasi, targeting, Positioning, Membedik pasar Indonesia*. Jakarta: Gramedia,
- Kotler, P. 2002. *Manajemen Pemasaran 1. Edisi milenium*. Jakarta: PT. Prenhalindo. 2002. *Manajemen Pemasaran 2. Edisi milenium*. Jakarta: PT. Prenhalindo. Komputindo
- Kurniawan, D. 2006. *Analisis Tingkat Kepuasan Pendengar Terhadap PT. Radio Ika Lesmana*. Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- M. Taufiq, Amir. 2005. *Dinamika Pemasaran Jelajahi & Rasakan* . Jakarta.
- Manullang. 1995. *Dasa-dasar manajemen*. Jakarta:Ghalia Indonesia.
- Nitisemito, Alex S. 1990. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: FE UI.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta.
- Sinambela Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Susanti, L. 2004. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan* (Studi Kasus: Hotel Sofyan Betawi, Menteng Jakarta). Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Institut Pertanian Bogor, Bogor.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kualitatif Dan R Dan D*, Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta,85.
- Sugiyono. 2012: 142. Rosmiati, 2019 “ proposal *Pengaruh Pembinaan Pemerintah Terhadap Keberhasilan Koperasi* (Studi Di Dinas Koperasi Dan Ukm Provinsi Ntb). Mataram.
- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran*. Edisi Satu. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

2004. *Service Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

1997. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Vina Mandasari, Bayu Adhi Tama. 2011. *Jurnal Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Restoran Cepat Saji Melalui Pendekatan Data Mining: Studi Kasus Xyz*. Mining.

Yopi, Aleksander. 2010. *Jurnal Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Penginapan Terhadap Kepuasan Konsumen*. Lampung.

Z. Yamit. 2005. *Manajemen kualitas produk dan jasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.







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 : 423./II.3.AU/F/VII/2019  
Lamp. : 1 (satu) exp.  
Hal : **Mohon Sebagai Penguji Skripsi**

Mataram, 16 Zulqa'dah 1440 H  
19 Juli 2019 M

Kepada

Yth. : 1. Bapak / Ibu : Drs. H. Abdurrahman, MM (PU)  
2. Bapak / Ibu : Lalu Hendra Maniza, S.Sos, M.MM (PP)  
3. Bapak / Ibu : Drs. Mintasrihardi, M.H (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 : Selasa, 23 Juli 2019  
Waktu : 10.00 Wita – sampai selesai  
Tempat : Ruang Ujian Skripsi Arsip UM, Mataram

Adapun Mahasiswa tersebut :

Nama : **SITI NURHALIZA AZHARI**  
NIM : 21512A0130  
Jurusan : Administrasi  
Program Studi : Administrasi Bisnis  
Judul Skripsi : **"ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN (STUDI KASUS PADA TOKO DARA FASHION JALAN AIRLANGGA GOMONG DAERAH KOTA MATARAM)"**

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

**Babillahitaufiq Walhidayah**

**Assalamu'alaikum Wr. Wb**

An Dekan  
Wakil Dekan II  
  
**Dr. H. Muhammad Ali, M.Si**  
NIDN.0806066801

Salinan, disampaikan kepada Yth.  
Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram di Tempat  
Arsip.



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

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

**BERITA - ACARA**

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

**SITI NURHALIZA AZHARI**

: 21512A0130

: Administrasi

Studi : Administrasi Bisnis

asi : ENTREPRENEUR

: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram

ripsi : **"ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN (STUDI KASUS PADA TOKO DARA FASHION JALAN AIRLANGGA GOMONG DAERAH KOTA MATARAM)".**

**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	3,5	7	
4	Methodologi	3	3	9	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	3	12,0	
7	Kesimpulan	2	3,5	7	
8	Konsistensi Bahasan	3	3	9	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
	<b>Jumlah</b>	25			

TOTAL BN

IP

TOTAL B

*83,5 = 3,59.*

Mataram, 23 Juli 2019

Penguji Netral.

*[Signature]*

Dr. Mintarubudi M.H



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITASI "B"

Jalan K. H. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180-633723 Mataram

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : SITI NURHALIZA AZHARI  
NIM : 21512A0130  
Dosen Pembimbing II : Lalu Hendra Maniza, S.Sos.,MM  
Judul Proposal Penelitian : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Dara Fashion  
Jln. Airlangga Gomong Di Daerah Kota Mataram

No	Hari/Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	Masuk	Keluar		
1	13/5/19	14/5/19	Penulisan dan kalimat yg digunakan masih banyak tdk sempurna dan pembahasannya.	JL
2	27/5/19	29/5/19	Sistematika, pembahasan di paparkan secara runtut dan pap kor pertalar	JL
3	21/6/19	23/6/19	Sebagi indikator diringkas hasil dari pelayanan karyawan kepada konsumen	JL
4	1/7/19	1/7/19	Jelaskan pd pembahasan indikator yg anda teliti disertai hasil wawancara	JL
	2/7/19	2/7/19	Assalamualaikum ke pembimbing pertama	JL

Mataram, 2-7-2019  
prodi Administrasi Bisnis

(Lalu Hendra Maniza, S.Sos.,MM)  
DN. 0828108484

Dosen Pembimbing II

(Lalu Hendra Maniza, S.Sos.,MM)  
NIDN. 0828108484