

## BAB V

### PENUTUP DAN SARAN

#### 1.1 Kesimpulan

Kesimpulan dapat dibuat berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan yang disajikan pada bab sebelumnya. Secara khusus, temuan penelitian menunjukkan bahwa dampak dari analisis kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Marsya komputer yang di antaranya kehandalan, jaminan, daya tanggap, bukti fisik serta empati, yang di jelaskan sebagai berikut:

1. Strategi pelayanan pada marsya komputer dari segi kehandalan yaitu, marsya komputer mempunyai karyawan yang handal dalam melakukan pekerjaannya sehingga konsumen di marsya komputer jarang ada yang memberikan keluhan atas pelayanan yang di berikan oleh karyawan marsya komputer.
2. Strategi pelayanan pada marsya komputer dari segi jaminan yaitu, marsya komputer memberikan jaminan kepada konsumen di marsya komputer berupa garansi, dan lainnya kepada konsumen.
3. Stratgi pelayanan di marsya komputer dari segi daya tanggap yaitu, kemampuan karyawan di marsya komputer memberikan pelayanna yang baik berupa cara karyawan menjelaskan kepada konsumen dengan baik, sopan santun, ramah serta mudah di mengerti konsumen sehingga konsumen merasa nyaman saat berbicara keluhan mereka kepada karyawan di marsya komputer.

4. Strategi pelayanan dalam segi bukti fisik yaitu terdiri dari fasilitas yang di berikan marsya komputer kepada konsumen yang di antara tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman bagi konsumen yang datang ke toko.
5. Strategi pelayanan dari segi empati yaitu cara karyawan di marsya komputer memberikan perhatian langsung kepada konsumen yang datang ke toko dengan sangat baik seakan-akan menunjukan kepada pelanggan bahwa mereka sangat spesial.

Dari hasil kesimpulan strategi pelayanan pada marsya komputer seperti yang di jabarkan di atas menunjukan bahwa strategi pelayanan pada marsya komputer sudah berjalan dengan baik dan benar sehingga konsumen merasa puas dengan pelayanan yang si berikan oleh marsya komputer.

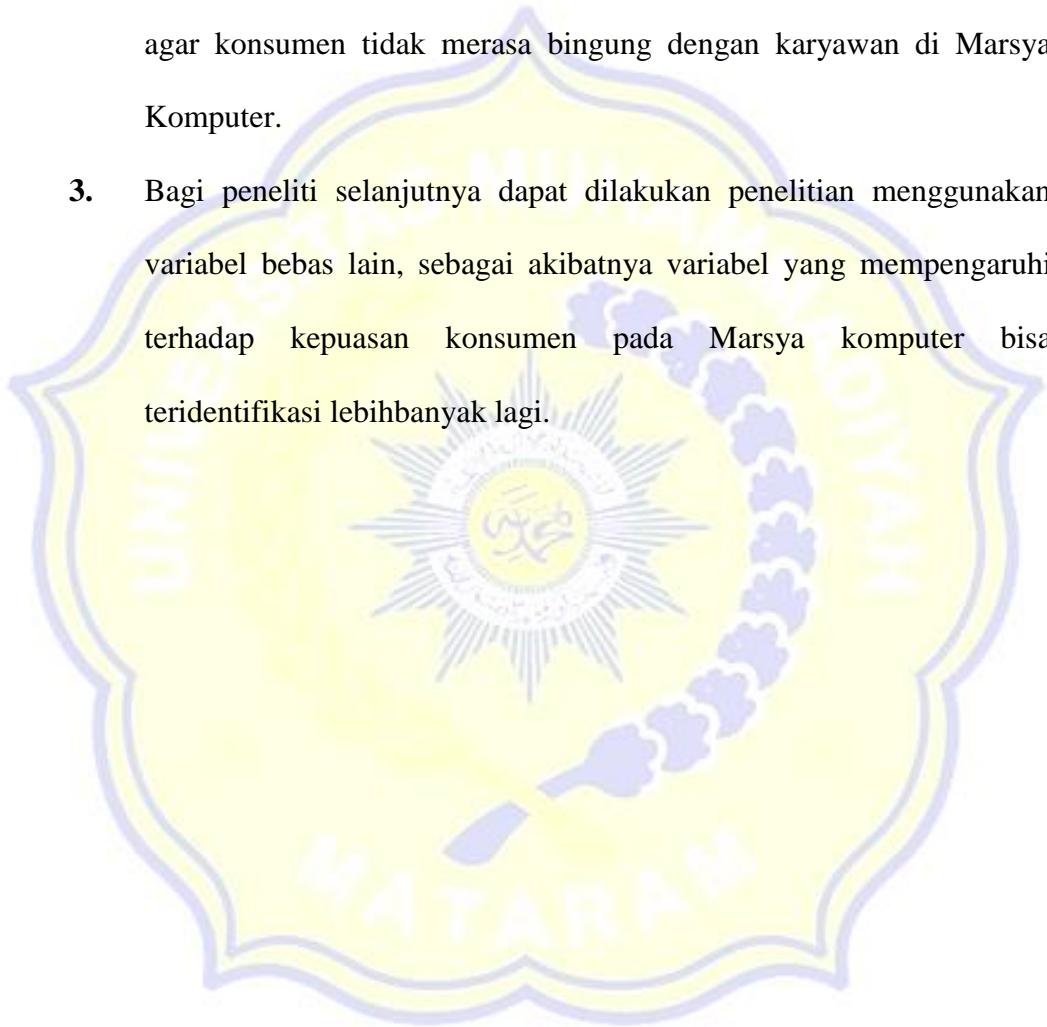
## **1.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi pengelola di Marsya personal komputer agar lebih ditingkatkan pelayanannya buat dapat menaikkan dan mempertahankan kepuasan konsumen pada Marsya komputer seperti melakukan kerjasama dengan pihak-pihak eksklusif atau lembaga tertentu untuk meningkatkan dan membuka peluang terbaru bagi Marsya komputer untuk terus berkembang kedepannya.
2. Bagi pihak di Marsya Komputer untuk selalu memerhatikan faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan sehingga dapat berdampak

pada kepuasan konsumen di Marsya Komputer dengan pakaian karyawan di Marsya Komputer bisa di buat dalam bentuk kemeja jangankan kaos agar bagi yang perempuan pakaiannya terlihat lebih rapi sehingga tidak terlihat berantakan dan juga untuk kedepannya diharapkan Marsya Komputer memberikan name tag bagi karyawan agar konsumen tidak merasa bingung dengan karyawan di Marsya Komputer.

3. Bagi peneliti selanjutnya dapat dilakukan penelitian menggunakan variabel bebas lain, sebagai akibatnya variabel yang mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen pada Marsya komputer bisa teridentifikasi lebihbanyak lagi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ade Irma Wahyuni. (2020). Analisis Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Aceh Syariah Cabang S.Parman Medan. *Skripsi*,
- all, B. P. (1998). Manajemen center. Journal Marketing Manajemen University Of Bradford
- Alvi Naslia. (2019). Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Aceh Syariah Mandiri kantor Cabang Pembantu Darussalam. *Skripsi*
- Astuti, W. W. (2012). analisis kepuasan konsumen mengenai kualitas pelayanan service excellent komputer semarang. *Managemen Analysis Journal*, 2.
- Awaluddin, M., & Hidayat, R. (2018). Kerusakan Lingkungan Dalam Kegiatan Peningkatan Produktivitas Manusia Sebagai Tantangan Pemerintah Daerah. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 3(2), 63-67.
- Bernik, M. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen. *Manajemen Teori Dan Terapan*, 222.
- Christensen, C. d. (1973). *Business Policy*. 107-108.
- Della Ariska. "Strategi Penerapan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen pada BPRS Muamalat Harkat (*Studi BPRS Muamalat Harkat Kec. Sukaraja Kab. Seluma Kota Bengkulu*)". *Skripsi. Bengkulu: IAIN Bengkulu. 2019.*
- Devi Oktaviani. "Dampak Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Metro". *Skripsi. Lampung: IAIN Metro. 2020.*
- Dewi, M. D. (2009). *Strategic Pembelajaran*. 37.
- F., G. W. (1976). *Business Policy And strategic Manajement*. Tokyo: McGraw
- Ida Fitriani. "Kepuasan Nasabah Terhadap Produk dan Pelayanan Bank Syariah di Kota Metro (*Studi pada Masyarakat Kecamatan Metro Timur*)". *Skripsi. Lampung: IAIN Metro. 2018.*
- Igor, A. H. (1982). *Corporate Strategy* . Middlesex England, 94.
- Indah Febriana, N. (2016). Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah*, 03(01), 145–168.

- Intannia Cahyasari. “Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Pekanbaru”. *Skripsi. Riau: UIN Sultan Syarif Kasim Riau. 2019*  
Konsumen Perspektif Ekonomi Islam.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran Jasa (marketing manajemen)*. Jakarta: Prenhallindo.
- Linda Rambe. “Strategi Pelayanan Customer Service dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan”. *Skripsi. Padang sidempuan: IAIN Padang sidempuan. 2019*.
- Maulana, I., & Patrikha, F. D. (2021). Analisis kinerja dan strategi berdasarkan analisis swot dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. *Akuntabel*, 18(4), 770–775.  
<https://doi.org/10.30872/jakt.v18i4.9966>
- Minard, E. b. (1994). *Prilaku Konsumen jilid 1*. Jakarta: Bina Pura Aksara.
- Moenir. (2008). *manajemen Pelayanan Umum di indonesia*. Bandung: PT. Bumi Aksara.
- Philip, K. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- PRAHASTUTI, L. (2011). Analisis Pebngaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen untuk Meningkatkan Loyalitas Konsumen INDOSAT (Studi Pada Konsumen Indosat di Wilayah Semarang). *Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang*, 1–63.
- Rahmani, N. A. (2016). *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Medan: FEBI UIN-SUpress.
- Rambat, L. (2001). *Manajemen Pemasran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Reisando, J. M. (2020). Peran Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan
- Reza Nurul Ichsan, Ahmad Karim. (2021). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 6(1), 54–57.  
<https://doi.org/10.32696/jp2sh.v6i1.729>
- Rika Ema Ivainaroh. “Pelayanan Customer Service Pada Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ngawi”.

Skripsi. Ponorogo: IAIN Ponorogo. 2022.

Rue, W. L. (1986). *Strategic Manajemen*. New York: Concept And Expenses.

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

Selva, S., Yunarni, B. R. T., & Hidayat, R. (2016). Pengaruh Dimensi-Dimensi Nilai yang Dipersepsikan, Kepuasan, Keterlibatan, dan Kepercayaan Merek Pada Loyalitas Merek. *Jurnal Ilmiah Mandala Education*, 2(2), 265-278.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan F&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.

Sukristono. (1992). *Peencanaan strategi Bank*. Jakarta: Pt Rora Karya.

Sumarwan, Ujang. (2011). *Prilaku Nasabah Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Edisi kedua, Bogor: Ghalia Indonesia .

Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi. Strategi pemasaran. Jakarta: Indeks.

Tjiptono. (2018). *service manajemen mewujudkan pelayanan jasa layanan prima*.

Wahjono, Sentot Imam. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

Winarsih, R. d. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.

Yusron Musthafa Kamal. "*Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun*". *Skripsi*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016.

# LAMPIRAN-LAMPIRAN



## **PEDOMAN WAWANCARA**

### Daftar Pertanyaan Pada Karyawan Marsya Komputer

1. Bagaimana cara anda memenangkan hati konsumen
2. Bagaimana cara anda menerapkan moral yang baik kepada konsumen
3. Bagaimana cara anda menerapkan saling percaya antara karyawan yang satu dengan yang lain
4. Bagaimana cara anda menerapkan inovasi pada marsya computer
5. Bagaimana kerja sama tim antar karyawan di marsya computer

### Daftar pertanyaan untuk konsumen marsya komputer

1. Nama konsumen
2. Berapa kali mengunjungi marsya komputer
3. Kemampuan marsya komputer dalam memberikan informasi kepada konsumen
4. Pelayanan marsya komputer yang ramah dan sopan
5. Kecakapan marsya komputer dalam melayani konsumen
6. Marsya komputer memberikan pelayanan yang aman dan nyaman
7. Marsya komputer memberikan fasilitas yang tertata dengan rapi
8. Kondisi lingkungan marsya komputer bersih dan nyaman
9. Kemampuan marsya komputer dalam memenuhi kebutuhan konsumen
10. Kemampuan marsya komputer dalam memberikan perhatian individu kepada konsumen
11. Marsya komputer memberikan respon yang cepat terhadap keluhan konsumen
12. Kesiapan marsya komputer dalam membantu kebutuhan konsumen





*Sumber: dokumentasi pribadi, wawancara penelitian di Marsya Komputer kepada konsumen*



*Sumber : dokumentasi pribadi wawancara penelitian pada Karyawan Marsya Komputer*



*Sumber : dokumentasi pribadi, observasi awal penelitian*



*Sember: dokumentasi peneliti observasi awal penelitian*

