

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan dari penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebagai berikut:

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikansi terhadap kepuasan konsumen Pada UD. Dana Pelaminan Di Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Hal ini terbukti dari hasil uji regresi linear sederhana melalui uji t, variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) UD. Dana Pelaminan di Kabupaten Labuhanbatu Selatan dengan nilai t-hitung 3,318 lebih besar dari nilai t-tabel 1,661 (n=66, 5%) dan nilai probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$. menunjukkan bahwa nilai sebesar t_{hitung} 3,318 lebih besar dari t_{tabel} (n=66, 5%) 1,668 dan signifikan yang dihasilkan $0,001 < 0,05$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak, artinya variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

B. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, penulis hendak memberikan beberapa saran untuk pengusaha *wedding organizer* UD. Dana Pelaminan di kabupaten Labuhanbatu Selatan dan juga untuk penelitian yang akan datang agar penelitian ini selanjutnya akan lebih sempurna. Saran-saran yang penulis berikan antara lain :

1. Bagi UD. Dana Pelaminan di Kabupaten Labuhanbatu Selatan dan *wedding organizer* lainnya hendaklah lebih mempelajari dan memahami tentang kualitas pelayanan terutama kehandalan, serta meningkatkan kualitas pelayanan (kehandalan, tanggapan, jaminan, dan perhatian) yang dimana berkaitan dengan kepuasan konsumen agar kegiatan yang dilakukan bisa maksimal dan memberikan kepuasan kepada konsumen secara total.

2. Untuk peneliti selanjutnya agar dapat lebih memperluas lokasi penelitian mengenai *wedding organizer* ini, seperti mengambil *wedding organizer* lain untuk diteliti. Selain itu juga bisa menjadi acan bagi penelitian selanjutnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Alviani, R, Wilfridus, L. 2013. *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Pelayanan*. Usahawan, No. 5.
- Agus Prabu wibowo. 2013. *banjir uang dengan bisnis event organizer dan wedding organizer tutorial praktis*. yogyakarta: flashbook.
- Arosmiati. 2019. *Analysis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Lembaga Permasyarakatan kelas II A Wanita Tangerang*. Disertai Program Pasca Sarjana Universitas Indonesia, Jakarta.
- Ali Hasan. 2012. *marketing dan kasus-kasus pilihan*. Cups Publishing.
- Ayu Putri Trarinitya. 2012. *Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan dan Wedding organizer Mount*.
- Andree Wijaya. 2012. *pengaruh Inovasi Kreativitas dan Kepuasan Konsumen Terhadap Keunggulan Kompositif*.
- Basrah, Samsul, j. 2012. *Riset manajemen sains indonesia (JRMSI)*, Fakultas universitas negeri Jakarta. No 1.
- Blomono, Agung. 2005. *Metode-Metode Statistik Penelitian Dengan SPSS*”, Andi OFFSET, Yogyakarta.
- Christoher Lovelock. 2010. *pemasaran jasa (Manusia, Teknologi, Strategi) Perspektif Indonesia*. Jakarta: Erlangga. Jilid 2 Edisi Ketujuh.
- Danang Sunyoto. 2013. *Metode Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT. Refika Aditma.
- Dyah ayu kusumawrdani. 2018. *studi mengenai kepuasan pembelian jasa wedding and event organizer*, fakultas ekonomi unversitas diponegoro semarang.
- Departemen Agama RI. 2010. *Terjemahannya*. Bandung Diponegoro.
- EM, Ratu. 2008. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia EdisiRevisi*. Semarang: Dita Publisher. cet. Ke-3.
- Freddy Rangkuti. 2006. *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Relationship strategi* Jakarta: Gramedia.

- Fandy Tjiptono, et Al. 2008. *pemasaran startegi*. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali, Imam. 2004. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*”, Badan Penerbit Universitas Diponorogo. Semarang.
- Hariadi Ibrahim. 2018. *Analysis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen dalam Membeli Jasa Wedding organizer*.
- Haslia, Mustafa, Lanteng. 2013. *Analisis Pengaruh penetapan Harga Jual Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Air Mineral pada PT. Asera Tirta Posidonia di Kota Palopo*.
- Inggang Perwangsa. 2017. *etika pemasaran dan kepuasan konsumen dalam pemasaran perbankan syariah*, timub press, oktober.
- Informasi System Departement. 2019. *School Of Information Sytem*. Bisnis University Jl.K. H syahdan No. 9. Palmerah, Jakarata Barat.
- Ibnu Hasan Hasibuan. 2010. *Pengertian Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan*.
- Julian Yamit. 2011. *Manajemen Kuitas*. Yogyakarta: Ekonosia.
- J, Supranto. 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, P. 2015. *Manajemen Pemasaran analisis perencanaan dan pengendalian*. jilid dan Erlangga, Jakrta.
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Melati. 2010. *jasa wedding organizer*.
- Muhammad Adam. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta.
- M. Nur Rianto. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Mustaq Ahmad. 2001. *Etika Bisnis Dalam Isalam*. Jakarta: Pustaka Al-Kutsar.
- Muhammad Ismmail. 2002. *Menggagas Bisnis Islam*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Melfa Yola. 2004. *Analysis Kepuasan Konsumen Terhadap Peayanan dan Harga Prodak Pada Jasa Supermarket dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa)*. Erlangga. Jakarta, Erlangga.
- Masri, Sofian. 2008. *Metode Penelitian Surve*. Jakarta: LP3ES.
- Muhammad Teguh. 2005. *Metode Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*. Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada.

- Valerie A. Zeithaml, Marry Jo Bitner, & Dwayne D. Gremler. 2006. *Service marketing (4ed)*, Amwrika New York 10020: Mcgraw-Hil.
- Wardani. 2011. *studi mengenai bagaimana wo mempromosi barang*. bandung: Erlangga.
- Philip kotler & Keller. 2008. *manajemen pemasaran*. 13 ed. Jakarta: Erlangga.
- Rambat Lupiyodi. 2001. *Manajemen Usaha dagang Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sandu Siyoto dan Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*, cet. I, Yogyakarta: Literasi Media Publishingg.
- Yusuf Qardawi. 2007. *Norma dan Etika Ekonomi Islam*. GIP: Jakarta.
- Yaya Jakaria. 2015. *Mengelola Data Penelitian Kuantitatif Dengan SPSS*. Bandung: Alfabeta.

