

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui **Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di depot air Tara Water Desa Sidojadi Kecamatan Bukit Malintang Kabupaten Mandailing Natal**, sampel yang digunakan berjumlah 100 responden dengan menggunakan metode Accidental Sampling. Dengan menggunakan metode analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Koefisien determinasi yang dihasilkan adalah sebesar 0,522 yang berarti 52,2% perubahan variabel kepuasan konsumen dijelaskan oleh perubahan variabel kualitas pelayanan sedangkan sisanya sebesar 47,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada depot penampungan air Tara Water Desa Sidojadi Kecamatan Bukit Malintang Kabupaten Mandailing Natal. Hal ini terbukti dari hasil analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh hasil persamaan regresi linier sederhana yaitu $Y = 25,583 + 0,375X$. Sedangkan hasil uji regresi linear sederhana melalui uji t, membuktikan bahwa variabel kualitas pelayanan Islam (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) di depot penampungan air Tara Water Desa Sidojadi Kecamatan Bukit Malintang Kabupaten Mandailing Natal. Dengan nilai t-hitung 10,340 lebih besar dari nilai t-tabel 1,664 ($n=100, 5\%$) atau $10,340 > 1,664$ dan nilai probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

B. Saran

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih belum sempurna dan memiliki beberapa hal yang perlu ditingkatkan. Peneliti memiliki saran yang diharapkan dapat memberikan masukan pada penelitian selanjutnya yang lebih baik. Saran yang dapat diberikan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Karyawan Depot Tara Water Mandailing Natal

Dapat dijadikan acuan infotmasi dalam memberikan layanan jasa kepada konsumen serta berguna untuk memahami tentang kualitas pelayanan Islam terhadap kepuasan konsumen.

2. Manfaat Bagi Institut Pendidikan

Bagi institut diharapkan dapat menjadi umpan balik bagi Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Mandailing Natal, khususnya yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Islam terhadap Kepuasan konsumen.

3. Bagi Peneliti Yang Akan Datang

Penelitian serupa dengan variabel lain diharapkan hadir sebagai bentuk tindak lanjut dari hasil penelitian ini karena masih ada variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang belum diteliti dalam penelitian ini. Dan penelitian yang akan datang sebaiknya mengadakan penelitian dengan populasi yang lebih diperluas dan menambah variabel yang lain karena masih banyak factor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen Pada depot penampungaair minum.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda. Wawancara. Sidojadi, 13 November 2023.
- Agung, B. (2017). *Strategi Jitu Memilih Metode Penelitian Statistik Dengan SPSS*. Semarang. Andy.
- Ahmad Dahlan. diwawancarai Eka, "Kendala Yang Dihadapi Depot Penampungan Air Tara Water". 10 November, 2023.
- Al-Badr. (2020). Memahami Prinsip Lemah Lembut (Al-Layin). *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 19–45.
- Amir. (2017). *Dinamika Pemasaran*. Yogyakarta. Raja Grafindo.
- Amrtono, N. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta. Rajawali Pers.
- Anasrulloh, M. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Kota Bandung. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Akuntansi Kewirausahaan*, 6(3), 5–9.
- Arikunto. (2017). *Penegembangan Instrumen Penelitian dan Peneilain Program*. Pustaka pelajar.
- Asti, & Ayuningtias. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk dan harga Terhadap Konsumen*.
- Dewi, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Pengguna BPJS Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Journal of Social Knowledge Education (JSKE)*, 3(1), 6–10. <https://doi.org/10.37251/jske.v3i1.400>
- Fadholi, M. S. (2014). *Multikulturalisme Dalam Bingkai Ukhwah Islamiyah*. 94.
- Fadla. (2017). *Pemahaman Tentang Prinsip persamaan (musawarah)*. 62–90.
- Gozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Universitas Ponegoro.
- Hafihuddin, & Tanjung. (2018). *Manajemen Syariaah Dalam Praktik*. Jakarta. Gema Insani Press.
- Haris. Wawanvara. Sidojadi, 15 Maret 2024
- Humaira, F. (2023). *(SKRIPSI) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap*

- Kepuasan Konsumen Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Syariah.*
- Khatimah. (2020). *Penerapan Syariah Islam*. Semarang. Pustaka Belajar.
- Mathematics, A. (2016). *Memahami Teknik Dokumentasi Dalam Penelitian Kuantitatif*. 1–23.
- Muhammad. (2020). *Pengantar Akuntansi Syariah Islam*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka.
- Nuraini, S., & Azis. (2022). *Kualitas Pelayanan Konsumen Terhadap Ekonomi Islam*.
- Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 137.
<https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>
- Nur Hasna. Diwawancarai Oleh Eka. "Kendala Yang Dihadapi Depot Penampungan Air Tara Water". 9 November, 2023.
- Philip, K., & Gary, A. (2018). *Prinsip Prinsip Pemasaran*. Yogyakarta. Erlangga.
- Purnomo Ady. (2017). *Analisis Statistik Ekonomi Dan Bisnis Dengan SPSS*. Jakarta. Wade Gtoup.
- Rodin. 2020. *Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi*. *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*. Vol. 3. No. 1.
- Rozy. Wawancara. Sidojadi, 13 November 2023
- Ruslim, T. S., & Rahardjo, M. (2016). Identifikasi Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Segi Harga Dan Kualitas Pada Restoran Abuba Steak Di Greenville. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 55.
<https://media.neliti.com/media/publications/96569-ID-identifikasi-kepuasan-konsumen-ditinjau.pdf>
- Sari, N. H. F. K. U. K. (2019). Pengaruh Dana Pihak Ketiga Dan Non Performing Financing Terhadap Pembiayaan Pada Bank Umum Syariah Periode 2011-2017. *Jurnal Bisnis, Manajemen & Ekonomi*, 17(2), 78–93.
<https://journal.widyatama.ac.id/index.php/jbme/article/view/600/448>
- Sugiyono (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R & D*. Bandung. Alfabeta.
- Sujarweni. (2019). *Analisis Laporan Keuangan*. Yogyakarta. Pustaka Baru Press.
- Sula, K. (2017). *Syariah Marketing*. Semarang. Mizan.

- Thotiq, U. (2018). *Marketing Nabi Muhammad SAW*. Bandung. Gema Insani Press.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta. Andy.
- Tjiptono, F. (2019). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. Andy
- Utsman. (2019). *Prilaku Konsumen*. Raja Grafindo.
- Vebir, A. (2018). *Kepuasan Pelanggan*. PT. Gramedia Pustaka.
- Viera Valencia, L. F., & Garcia Giraldo, D. (2019). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2, 9–33.

