

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari observasi, wawancara, dan dokumentasi dalam mencari hasil yang dibutuhkan oleh peneliti, sebagaimana telah terurai pada bab-bab sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan yang di berikan oleh Ikhwan Mart kepada konsumen sudah memenuhi kriteria dari sebuah perusahaan bagi konsumen, dimana Ikhwan Mart sangat fokus dan sangat memperhatikan kualitas pelayanan yang akan di berikan kepada pelanggannya.
2. Dalam pandangan ekonomi Islam Ikhwan Mart sudah melakukan pengoperasiannya secara syariah dan sudah menggunakan prinsip, kriteria, syarat-syarat dengan berdasarkan syariat Islam, Ikhwan Mart melakukan pelayanan dengan baik dimana Ikhwan Mart sudah menerapkan sifat jujur, amanah, bertanggung jawab serta profesionalitas dalam memberikan pelayanan.

B. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan dalam penelitian agar menjadikan penelitian ini menjadi lebih baik kedepannya:

1. Untuk perusahaan sebaiknya meningkatkan dan melengkapi kembali produk yang akan ditawarkan, dan dari kualitas pelayanan tetap di tingkatkan dan di pertahankan kualitasnya agar konsumen terus menggunakan produk dan jasa perusahaan.
2. Untuk peneliti selanjutnya agar bisa mengembangkan serta menganalisis kembali variabel-variabel baru tentang kualitas pelayanan Ikhwan Mart Palembang dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen dan dapat menambahkan informasi-informasi baru bagi peneliti yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Abdurrahman, Nana Herdiana, 2018. *Manajemen Strategi Pemasaran*, Bandung : Pustaka Setia, 2

Alma, Buchari, Priansa, Donni juni, “*manajemen Bisnis Syariah.*” Bandung: Alfabeta 340.

Ibid 343

Apriyani, Dwi Aliyayah, Suniarti,2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (survei pada konsumen The Little a coffee Shop Sidorarjo)*, Vol.51 No.2

Atmaja, J , 2018 . *Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah*

Arifin, Zainal, 2012, *Penelitian Pendidikan Metode dan Pendidikan Baru*, Bandung: Remaja Rosda karya.

Arikunto, S. 2013, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi Jakarta: PT. Rineka Cipta

Aulia, Tasya interview. 2022. “Interview kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan”

Anggraini, rizka interview. 2022 “Interview kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan”

Basyri,Hikmah. 2017. *Tafsir Musyassar 1 Memahami al-quran Dengan Terjemah dan Penafsiran Paling Mudah*, Jakarta: Darul Haq.

Chendy interview. 2022. “Interview kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan”

Departemen Agama RI, Al-Qur’an dan terjemahnya, 2014, Bandung: Sygma Creative Media corp

Damayanti, Erin interview. 2022. “Interview kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan”

- Dwiastuti, Rini, 2012. *Ilmu Prilaku Konsumen*, Malang: Unbaraw press
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan terjemahnya*, (bandung: Sygma Creative Media corp, 2014
- Dr. Fatihudin, Didin, S.E., M.S.Si dan Dr. Firmansyah, M Anang, S.E., M.M., 2019, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta : Grup Penerbitan Cv Budi Utama.
- Ibid*
- Fikri, Sirhan, Wahyuni, Wahyu dan Suwandru, Agung, 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (studi kasus mahasiswa SI fakultas ilmu sosial dan politik Universitas Merdeka Malang)*, Vol.3 No.1
- Fadla, A. *Pelayanan Pada PT pos Indonesia Pekanbaru Menurut Perspektif Islam*. Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
- Falentino interview. 2022. "Interview kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan"
- Fathoni, Drh interview. 2022. "Interview kualitas pelayanan"
- Hafidudin, Didin dan Tanjung, Hendri, 2003. "*Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik.*" Jakarta: Gema Insani Inpress.
- Hakiki, Wawan interview. 2022 "Interview kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan"
- Hafidudin, Didin dan Tanjung, Hendri, 2003, "Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik." (jakarta: Gema Insani Inpress,
- Hafidza, Leo interview. 2022. "Interview kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan"
- Hibatullah, Putra Ahmad interview. 2022. "Interview kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan"
- Ilahi, Titian Hidayah, 2014. A. Al-Badr, *Rifqon Ahlissunnah bi Ahlissunnah Menyikapi Fenomena Tahdzir dan Hajr*, Edisi Indonesia, Bandung

Ikhwan Mart Palembang, global-ikhwan.co.id (28 November 2021, Pukul 20.34).

Ida interview, 2022. "Interview kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan"

Ibid "In Syariah Marketing

Juliantika interview. 2022. "Interview kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan"

Jannah, Miftahul interview. 2022. "Interview kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan"

Joni interview.2022. "Interview kualitas pelayanan"

Khusaini,Ahmad.2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta*: Universitas Negeri Yogyakarta.

Khaldun, M. Ibnu dan Prihatin M,Si, Dra. Aprianti Endang, *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelaynan dan Harga Pada PO. Sindoro Satrimas Semarang*, Politeknik Universitas Dipongoro.

Kartajaya, Hermawan dan Sula, M.S.,2006 *In Syariah Marketing*, Bandung:Mizan

Kasmir, *Manajemen sumber daya Manusia (Teori dan Praktik)*.(Depok:PT Rajagrafindo persada)

Kodu, Sarini,2013. *Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza*, Vol.1 No.3

Kriyantono, Racmat, 2010, *Teknik Praktis Riset Komunikasi* Jakarta: Kencana Prenada Media Group, halaman 110.

Kartika interview. 2022. "Interview kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan"

Kartajaya, Hermawan dan Sula, M.S, 2006, *In Syariah Marketing*

Kasmir, *Manajemen sumber daya Manusia Teori dan Praktik*). Depok: PT Rajagrafindo persada

Leksono, Sony, 2013, *Penelitian Kualitatif Ilmu dari Metodologi ke Metode*,Jakarta: Rajawali Pers.

- Muhammad,2013. *Pengantar Akuntansi Syariah*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Maulana, Cucu Pratama Yongki,2010, *Pengaruh Harapan,Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen Terhadap lLoyalitas Konsumen Universitas Sananta Dharma Yogyakarta*.
- Maleo, Martin interview. 2022. “Interview kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan”
- Novriani, Anjelia interview. 2022. “Interview kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan”
- Nurhadi, Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Islam, 2018, STAI Al-Azhra:Pekanbaru, Riau, Vol 2.
- Nazmudin,2012. *Pengaruh Marketing Syariah dan Etika Pelayanan Terhadap kepuasan Pemegang Polis, Studi Pada AJB Bum Putra 1912 cabang Syariah Semarang*
- Nurhadi, 2018. *Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Islam*, STAI Al-Azahra Pekanbaru Riau, vol.2 No.2
- Nugrahani, F dan Hum, M, 2014, *Metode Penelitian Kualitatif*, Solo: Cakra Books.
- Narbuko, Cholid dan Achmad, H.Abu, 2017, *Metode Penelitian*, Cet 12; Jakarta: Baumi Aksara, 70.
- Nazir,Moh, 2014, *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia
- Putri, namira nurul, 2016. “*Kualitas Pelayanan dalam upaya meningkatkan kepuasan Pelanggan di Hotel Stevie 6 Bandung*,skripsi, Sekolah Tinggi Pariwisata, Bandung
- Prastowo, Andi, *Metode Penelitian ualitatif Dalam Perspektif...* halaman 182.
- Pratama, Cucu dan Maulana,Yongkiki maulana, Pengaruh Harapan,Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen Terhadap lLoyalitas Konsumen, 2010, Universitas Sananta Dharma Yogyakarta
- Rafidah,2014. *Kualitas Pelaynanan Islam Pada Perbankan Syariah, Vol. 10 No.2*

Rafidah, Kualitas Pelayanan Islam Pada Perbankan Syariah, 2014 vol.10 No.2

Sugiyono,2017. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R & D* , Bbandung, penerbit CV. Alfabeta

Salma, Fitria Salahika, 2015 *Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel grand Kalimas di Surabaya*, Vol.2 No.4

Sumiartini, Lilis Cucu, Tias dan Dini Fajriany Ardining,2019. *Analisis Kepuasan Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Kedai Kopi Kala Senja*, Vol.3 No.2

Sufiyanti,Ety. Sayutu Jalaludin, A.Windarti, Ayu okta. 2017. *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Minimarket*, Jurnal, Administrasi,Politeknik Negeri Sriwijaya, 2017 vol.3 no.1

Sudaryono,2017, *metodologi Penelitian*, Jakarta: Rajawali Press

Sugiyono,2016, *Metodologi Penelitian Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

Saebani, Beni Ahmad, dkk,2013, *Manajemen Penelitian*, Bandung: Pustaka Setia.

Sahri interview. 2022. "Interview kualitas pelayanan"

Sanjaya, Deo interview. 2022. "Interview kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan"

Sunanda, Dilla interview. 2022. "Interview kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan"

Tjiptono, Fandy,2014. *Pemasaran Jasa*, yogyakarta: Andi

Utsman, M. 2016. *Ilmu Jiwa dalam Al-Qur'an (Teri)*, Jakarta: Pustaka Azzam.

Wawancara dengan ibu eni selaku istri manager Ikhwan Mart (28 November 2021, pukul 14.45)