

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil Uji T test Kualitas Pelayanan pada Rental Kirana dan Rental Jalan Baru Press sebesar nilai p lebih besar dari α 0,05 ($0,084 > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan pada Rental Kirana dan Rental Jalan Baru Press.
2. Hasil Uji T test Kepuasan Pelanggan pada Rental Kirana dan Rental Jalan Baru Press sebesar nilai p ini lebih kecil dari α 0,05, ($0,002 < 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang kepuasan pelanggan pada Rental Kirana dan Rental Jalan Baru Press.
3. Hasil uji Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan pada rental kirana dengan rata-rata 94,05%, sedangkan rata-rata rental kirana 81,4%. Maka dapat disimpulkan bahwa Rental Jalan Baru Press lebih unggul

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis data penelitian dan uraian diatas maka ada beberapa hal penting yang bisa penulis rekomendasikan kepada pihak Rental Kirana dan Rental Jalan Baru Press

1. Persediaan barang-barang pada rental kirana lebih lengkap lagi agar apa yang diinginkan konsumen dapat terpenuhi dan mayoritas konsumen

lebih sensitive harga, karena itu rental kirana dapat menurunkan harga untuk konsumen agar konsumen memilih untuk ke Rental Kirana.

2. Kualitas pelayanan di Rental Kirana ditambahkan jumlah karyawan sehingga pelayanan yang diberikan lebih cepat.
3. Pada rental kirana untuk menyediakan tempat parkir, dan memperhatikan penataan ruangan sehingga pelanggan merasa lebih nyaman.
4. Kepuasan Pelanggan di Rental Kirana harus menerima saran dan pendapat para pelanggan.
5. Rental Jalan Baru Press lebih ritel mempromosikan, kualitas pelayanan, tetap menjaga kepuasan pelanggan agar tetap dipertahankan jika nantinya hal itu dilupakan maka secara tidak langsung konsumen dapat pindah ke pesaing.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurokhim. 2016. Analisis Komparatif Penggunaan Sistem Informasi Perbankan Antara Bank Syariah Dan Bank Konvensional. Jurnal ilmiah Indonesia. 1(1) : 41-45.
- Arief, 2008. Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan. Malang : Bayu Media Publishing.
- Esrikasari, Eky. 2018. Perbandingan Kepuasan Konsumen pada Kualitas Pelayanan Ojek Online dan Ojek Offline di Kota Kediri. Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Kediri.
- Ernawari, S.D.S (2012). Analisis Perbedaan Kepuasan Pelanggan Dealer Toyota Dengan Dealer Daihatsu Di Yogyakarta Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Vol. 12 No. 2 Tahun 2012, ISSN 116-123.
- Fandy Tjiptono, & Gregorius Chandra (2006), Manajemen Pelayanan Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fatihudin, Didin, dan Firmansyah, Anang. 2019. Pemasaran Jasa Startegi Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Dee Publish : Yogyakarta
- Heru Andika, Shinta Wahyu Hati.2018. Analisis Perbandingan Kepuasan Pelanggan antara Minimarket Indomaret dan Minimarket Alfamart di Kota Batam. Fakultas Ekonomi Manajemen dan Bisnis vol 6. No 2 Tahun 2018, ISSN 2548-9836.
- Kotler, Philip dan Keller. 2008. Manajemen pemasaran. Edisi 12 jilid 1. Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlang.

- Kotler, Philip dan Keller, K.L. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid pertama. Edisi 13. Jakarta Penerbit PT. Indeks 2009. Manajemen Pemasaran. (Terjemahan: Bob Sabran) Edisi 13 Jilid 1 dan 2. Erlangga, Jakarta.
- Tjiptono, fandy. 2012. Service Manajemen, Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- Khoirista, Afrinda. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya).
Jurnal Administrasi Bisnis. vol 25 (2).
- Lovelock, C. and Wright. 2007. Service Marketing and Management. New Jersey: Prentice Hall.
- Ridhartatama, R Tegar (2015) Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Jasa Pada Warnet Luxury Net dan Warnet Platinum City di Yogyakarta Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Suyanto, Deny Putra Mandala (2013) Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Antara Rumah Sakit Negeri dan Rumah Sakit Swasta (Studi Kasus RSUD Wonosari dan RS Nur Rohman) Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Suyanto, Mandala Pura (2015) Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Antara Rumah Sakit Negeri dan Rumah Sakit Swasta Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII.
- Sugiyono (2008). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R& D. Bandung: Alfabeta.

Seran, Sirilius. 2001. Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi. Gita kasih:
kupang.

Wahyuningsih, Rina (2009) Analisis Perbandingan Kepuasan Konsum Terhadap
Pelayanan Pada Minimarket Indomaret dengan Alfamart Di Kecamatan
Kota Kabupaten Kudus Kudus: Universitas Muria Kudus.