

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa, manajemen 212 Mart sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan konsumen di 212 Mart. Bahkan tidak sedikit yang mengatakan bahwa manajemen pelayanan yang di berikan oleh 212 Mart kepada konsumen lebih baik daripada mini market lainnya maka dapat penulis simpulkan bahwa :

1. Konsumen 212 Mart Binjai pada umumnya belum begitu mengetahui betul bagaimana manajemen pelayanan yang telah diberikan perusahaan kepada mereka, dari hasil wawancara peneliti dengan dua puluh konsumen, maka dapat peneliti lihat sebagian besar konsumen menyampaikan bahwa dengan pelayanan yang diberikan 212 Mart benar-benar sangat meningkatkan kepuasan.
2. Konsumen 212 Mart Binjai pada umumnya belum begitu mengetahui apa saja standar manajemen pelayanan 212 Mart Binjai. Tetapi tidak begitu berpengaruh terhadap 212 Mart, dari hasil wawancara peneliti dengan dua puluh pedagang, dapat peneliti lihat bahwa hanya beberapa konsumen yang benar-benar paham dalam standar manajemen pelayanan 212 Mart itu. Saat penulis bertanya apakah dengan adanya standar manajemen pelayanan dari perusahaan akan dapat meningkatkan kepuasan para konsumen dan juga dengan akhlak dari karyawan yang baik, maka konsumen sepakat bahwa standar pelayanannya dapat meningkatkan kepuasan. Namun karyawan harus

selalu konsisten untuk menjalankan semua standar pelayanan yang ditetapkan oleh perusahaan.

3. Manajemen pelayanan yang diberikan perusahaan 212 Mart Binjai sangatlah bagus dan meningkatkan kepuasan konsumen namun karyawan tidak boleh lupa dan selalu konsisten dalam memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen sebagai mana telah wajibkan oleh perusahaan dan Kepala toko hendaklah selalu mengawasi dan mengupgrade karyawan agar selalu menanamkan nilai-nilai islam dan konsisten untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen

## **B. Saran**

1. Bagi 212 Mart harus berupaya meningkatkan sesuai dengan syariah Islam sehingga dapat menaikkan minat masyarakat untuk membeli, meningkatkan produk-produk unggulan halal dan meningkatkan penjualannya setiap bulannya.
2. Bagi konsumen Muslim untuk selalu memajukan usaha yang sesuai dengan syariah dan selalu mengedepankan belanja produk-produk muslim, salah satu cara yang paling mudah untuk memberikan pengaruh kepada konsumen lain adalah menggunakan media sosial. hal tersebut disarankan karena pengaruh orang lain merupakan variabel yang memiliki pengaruh besar terhadap keputusan konsumen.
3. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan hasil penelitian ini serta dapat meneliti lainnya yang belum diteliti pada penelitian ini yang tentunya berkaitan dengan persepsi konsumen.

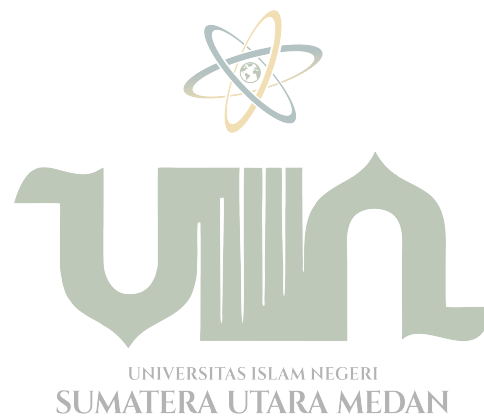
## DAFTAR PUSTAKA

- Ibrahim Lubis, 1985. Pengendalian Dan Pengawasan Proyek Dala Manajemen, (Jakarta Timur: Ghalia Indonesia,)
- M. Munir Dan Wahyu Ilahi, 2006. Manajemen Dakwah. (Jakarta: Pranada Median,)
- Melayu S.P. Hasibuan, 2016. Manajemen, Dasar, Pengertian Dan Masalah, (Jakarta: Bumi Aksara).
- U.Saefullah, 2012. “Manajemen Pendidikan Islam” (Bandung: Pustaka Setia)
- Hasnun Jauharu Ritonga 2015. “Manajemen Organisasi Teori Dan Praktek” (Medan, Perdana Publising)
- Siswanto, 2016. ”Pengantar Manajemen,(Jakarta Selatan: Bumi Aksara)
- Zaenal mukarom dan muhibudin wijaya laksanakan, 2015 “Manajemen Pelayanan Publik” (Bandung: Pustaka Setia)
- Novianty Djafri, 2018, “Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)”, (Gorontalo: Ideas Publishing)
- Nina Rahmayanty, 2013. “Manajemen Pelayan Prima” (Yogyakarta: Graha Ilmu)
- Rinto Alexandro, 2020. Kepuasan Mahasiswa Dalam Pelayanan Akademik Dan Kemahasiswaan, (Yogyakarta: CV Bildung Nusantara,)
- Soiman Dan Hasnun Jauhari Ritonga, 2014 “Manajemen Prinsip Dan Aplikasjnya”. (Medan: Perdana Publishing)

- J. Winardi, 2004. “Manajemen Perilaku Organisasi”,( Jakarta, Prenadamedia Group)
- Daryanto Dan Ismanto Setyobudi, 2014 “Konsumen Dan Pelayanan Prima” (Yogyakarta: GAVA MEDIA)
- Mesiono, 2012. “Manajemen Organisasi” (Bandung, Cita Pustaka Media Perinti)
- Muri Yusuf, 2014. “ Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Penelitian Gabungan” (Jakarta PT. Fajar Interpretama Mandiri)
- Ailul Mursyidah dan Yoga Ammy Prajati, 2020. “Manajemen Pelayanan Publik” (Sidoarjo: UMSIDA Press)
- Kasmir, 2005 “Etika Costumer Service”( Jakarta, Raja Grafindo Persada)
- Gulo, W. 2002. “Metodologi Penelitian” (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia)
- Candrianto, ST. M.PD. 2021 “Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar”. ( Malang Literasi Nusantara,)  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN
- Tjiptono, 1996 “Manajemen Jasa”, (Yogyakarta Penerbit Andi)
- Muhammad Abdul Ghoffar/ Abdurrahim Mu'ti/ Abu Ikhsan. 2005. “Terjemah Tafsir Ibnu Katsir” (Pustaka Imam Asy Syafi’I,
- Wahbah Az-Zuhaili, 2013” Tafsir Al-Munir Aqidah, Syariah, Manhaj”. (Jakarta, Geman Insani)
- Departemen Agama RI, 2002, Al-Quran Terjemah, (Depok, Al-Huda Kelompok Gema Insani,)

Koperasi Syariah [Http://Koperasisyariah212.Co.Id/Koperasi-Syariah-212/](http://Koperasisyariah212.Co.Id/Koperasi-Syariah-212/)  
(Diakses, 21 Februari 2020)

<https://m.tribunnews.com/nasional/2018/01/14/ada-alumni-212-koperasi-212-dan-sekarang-muncul-garda-212-apa-bedanya>, (di akses 12 september 2020)



## LAMPIRAN

### A. DAFTAR WAWANCARA

#### 1. Wawancara Dengan Pimpinan 212 Mart

- 1) Bagaimana anda ( kepala ) membagikan tugas kepada bawahan/karyawan?
- 2) Bagaimana cara anda dalam memilih karyawan?
- 3) Bagaimana anda (kepala) meningkatkan kepedulian pelayanan 212 mart?
- 4) Bagaimana anda (kepala) menanamkan kesadaran diri tentang pelayanan yang baik kepada para bawahan/karyawan?
- 5) Bagaimana anda ( kepala) membuat para bawahan untuk antusias dan profesional dalam berkerja?
- 6) Bagaimana anda ( kepala) meyakinkan agar setiap bawahan hanya dapat menerima perintah dari seseorang atasan?
- 7) Apa yang anda ( kepala) lakukan agar setiap bawahan hanya mempunyai satu perencanaan, tujuan, perintah dan hanya satu atasan?
- 8) Apa yang anda ( kepala) lakukan Agar setiap bawahan mendahulukan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi ?
- 9) Bagaimana anda ( kepala) memberikan *Reward* atau penghargaan kepada Bawahan ?
- 10) Bagaimana anda ( kepala) membuat wewenang dan kesesuain dalam bekerja kepada bawahan ?

- 11) Bagaimana anda ( kepala) menempatkan SDM pada tugasnya sesuai dengan Keahliannya dalam berkerja ?
- 12) Bagaimana anda ( kepala) menciptakan suasana yang kondusif antar pekerja ?
- 13) Bagaimana anda (kepala) mengupayakan agar tidak sering terjadi pergantian bawahan karena jika sering terjadi pergantian akan mengganggu stabilitas struktur?
- 14) Bagaimana anda ( kepala) memberikan dorongan kepada bawahan untuk berinisiatif dalam menyelesaikan segala tugas – tugasnya ?
- 15) Bagaimana anda ( kepala) membentuk kebersamaan agar bawahan merasakan kepedulian dan memiliki dengan organisasi ?
- 16) Apa standarisasi manajemen pelayan diperusahaan yang anda pimpin?



## 2. Wawancara Dengan Pelanggan

- 1) Bagaimana menurut ibu/bapak pelayanan di 212 Mart?
- 2) Apa perbedaan pelayanan dari 212 Mart dengan mini mart lainnya?
- 3) Apa saja layanan yang anda dapati ketika belanja di 212 Mart?
- 4) Dalam waktu seminggu berapa kali ibu/bapak belanja di 212 Mart?
- 5) Mengapa anda tertarik untuk berbelanja di 212 Mart?
- 6) Bagaimana menurut ibu/bapak penampilan dan komunikasi dari karyawan 212 Mart?
- 7) Apakah harga yang ditetapkan 212 Mart sesuai dengan kualitas produk yang diminta?
- 8) Bagaimana pendapat ibu/bapak terhadap kualitas barang yang disediakan oleh di 212 Mart?
- 9) Apakah bapak/ibu berniat melakukan pembelian ulang terhadap produk yang ditawarkan oleh 212 Mart?
- 10) Apakah dengan kualitas produk dan harga yang ditawarkan oleh 212 Mart memungkinkan bapak/ibu untuk merekomendasikannya kepada orang lain?
- 11) Saran apa saja yang dapat ibu/bapak berikan agar pelayanan 212 Mart lebih baik kedepannya?



## B. DOKUMENTASI



Gambar 1. Wawancara Dengan Kepala Koperasi 212<sup>58</sup>



Gambar 2. Wawancara Dengan Konsumen<sup>59</sup>

---

<sup>58</sup> Abdul Latif Bangun Ketua koperasi syariah, wawancara 212 mart Binjai (11 Juli 2021, jam 11:25 Wib)

<sup>59</sup> Wiwi, Konsumen Wawancara di 212 Mart Binjai 12 Juli 2021



**Gambar 3. Wawancara Dengan Konsumen<sup>60</sup>**



**Gambar 4. Wawancara Dengan Konsumen<sup>61</sup>**

---

<sup>60</sup> Ibu aamelia, 51. Konsumen Wawancara di 212 Mart Binjai 12 Juli 2021

<sup>61</sup> Pak abdul, 52. Konsumen Wawancara di 212 Mart Binjai 12 Juli 2021



**Gambar 5. Wawancara Dengan Konsumen<sup>62</sup>**



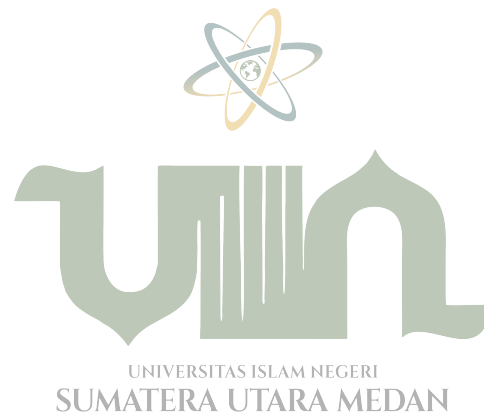
**Gambar 6. Wawancara Dengan Konsumen<sup>63</sup>**

<sup>62</sup> Kak ayu, 28, Konsumen Wawancara di 212 Mart Binjai 12 Juli 2021

<sup>63</sup> Kak Puja 29, Konsumen Wawancara di 212 Mart Binjai 12 Juli 2021



**GAMBAR 7. Wawancara dengan konsumen<sup>64</sup>**



---

<sup>64</sup> Widya ,27, Konsumen *Wawancara* di 212 Mart Binjai 12 Juli 2021