# PERANAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENARIK KONSUMEN UNTUK MENGGUNAKAN PERTALITE PADA PT. MARA ENDA SIREGAR KOTA PADANGSIDIMPUAN

# Oleh:

# Nurdelila

# *Dosen Fakultas Ekonomi UGN Padangsidimpuan*

# *Abstrak*

***Berdasarkan hasil analisis yang telah dilaksanakan oleh peneliti diatas, maka diperoleh nilai thit adalah 3,77. Sedangkan nilai ttab adalah 1,729 dengan menggunakan taraf signifikan 0,05 dan dk = n-2, 30-2 = 28 maka ttab = 1,729 Jadi nilai thit lebih besar daripada ttab atau 3,77 > 1,729. Berdasarkan data yang diperoleh dapot ditarik kesimpulan bahwa pelayanan merupakan hal mutlak yang harus diperhatikan oleh setiap pelaku bisnis. Kepuasan para konsumen tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan baik atau tidak. Banyak aspek yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Beberapa diantaranya adalah seperti sikp para karywan dalam memberikan pelayanan. Haruslah bersikap ramah dan sopan sehingga menimbulkan kesan dihargai dan nyaman bagi konsumen. Setelah pelayanan yang berkualitas terwujud, maka para konsumen akan berminat untuk menggunakan sebuah produk. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan memiliki pengaruh positif dalam meningkatkan minat konsumen untuk mengisi bahan bakar jenis pertalite di SPBU PT. Mara Enda Siregar Kota Paangsidimpuan. Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima keberadaanya, atau*** *terdapat peranan positif antara* ***kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Konsumen Untuk Menggunakan Pertalite Pada PT. Mara Enda Siregar Kota Padangsidimpuan****.*

***Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Dan Minat Konsumen***

# BAB I PENDAHULUAN

**1.1 Latar Belakang Penelitian**

Kota Padangsidimpuan adalah salah satu Kota Administratif yang berada diwilayah pemerintah provinsi Sumatera Utara. Pada saat ini Kota Padangsidimpuan dikepalai oleh seorang walikota yang bernama Andar Amin Harahap, S.Stp. Kota Padangsidimpuan termasuk wilayah yang cukup berkembang. Dimana para penduduknya mayoritas sudah memiliki kenderaan bermotor milik pribadi, baik itu roda 2 maupun roda 4. Dalam kesehariannya penduduk kota ini menggunaan kenderaan bermotor dalam melangsungkan aktivitasnya. Tentu kenderaan bermotor tersebut menggunakan bahan bakar minyak sebagai sumber energi.

Kondisi ini menjadi peluang bagi pengusaha untuk membuka SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum). Untuk meng-*cover* kebutuhan akan bakar tersebut, banyak terdapat SPBU yang tersebar diberbagai lokasi di daerah Kota padangsidimpuan. Banyak pengusaha lokal yang menjadi pengusaha SPBU tersebut, salah satunya adalah PT. Mara Enda Siregar.

Selain bahan bakar *premium* yang digunakan sebagai sumber energi kendaraan bermotor, terdapat juga bahan bakar jenis lain yaitu *pertalite*. Produk *pertalite* dapat digunakan untuk kenderaan roda 2 dan roda 4 sebagai bahan bakar. Yang membedakan jenis bahan bakar ini dengan bahan bakar *premium* adalah

bahan bakar *pertalite* memiliki kandungan *oktan* yang lebih tinggi. Dengan kandung *oktan* yang lebih tinggi tersebut menjadikan proses pembakaran menjadi lebih sempurna.

Menurut Kotler dan Keller (2009:177), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan maka konsumen tidak puas. Jika Kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Tujuan utama pelayanan SPBU adalah tercapainya kepuasan pelanggan yang ditandai dengan berkurangnya keluhan (*complain*) dari pelanggan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan sebuah penelitian yang relevan dengan judul “**Peranan Kualitas Pelayanan dalam Menarik Konsumen Untuk Menggunakan Pertalite Pada PT. Mara Enda Siregar Kota Padangsidimpuan**”.

# 1.2 Batasan Masalah

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam penelitian ini, diperlukan batasan masalah penelitian. Maka penulis membatasi masalah penelitian ini sebagai berikut: Peranan Kualitas Pelayanan Dalam Menarik Konsumen Untuk Menggunakan Pertalite Pada PT. Mara Enda Siregar Kota Padangsidimpuan.

# 1.3 Rumusan Penelitian

Dalam melaksanakan sebuah penelitian, seorang peneliti harus membuat rumusan masalah terlebih dahulu. Rumusan masalah tersebut akan menjadi pedoman bagi peneliti dalam melaksanakan kegiatan penelitiannya. Sehingga penelitian tersebut menjadi lebih terarah. Berdasarkan uraian di atas, penulis membuat rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut, “Apakah terdapat pernanan positif antara Kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Konsumen Untuk Menggunakan Pertalite Pada PT. Mara Enda Siregar Kota Padangsidimpuan?”.

# 1.4 Tujuan Penelitian

Langkah selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti adalah membuat tujuan dari penelitian tersebut. Tujuan penelitian tersebut harus mampu menjawab seluruh rumusan masalah yang ada. Untuk itu, penulis telah menentukan tujuan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui adakah peranan positif antara Kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Konsumen Untuk Menggunakan Pertalite Pada PT. Mara Enda Siregar Kota Padangsidimpuan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Konsumen Untuk Menggunakan Pertalite Pada PT. Mara Enda Siregar Kota Padangsidimpuan

# 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

* + 1. Melalui pelaksanaan penelitian ini dapat menambah pengetahuan ataupun wawasan penulis seputar kualitas pelayanan dan minat konsumen.
		2. Sebagai masukan dan bahan tambahan bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi jurusan Manajemen dalam melaksanakan penelitian yang relevan kedepannya.
		3. Sebagai bahan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan, dalam hal ini PT. Mara Enda Siregar Kota Padangsidimpuan.
		4. Dan sebagai bahan masukan bagi konsumen dalam menggunakan BBM jenis Pertalite, khususnya di SPBU PT. Mara Enda Siregar Kota Padangsidimpuan.

# BAB II TINJAUAN PUSTAKA

6

# 2.1 Kualitas Pelayanan

# 2.1.1 Pengertian Pelayanan

Secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa: "Pelayanan adalah Segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Dalam menjalankan kegiatannya perusahaan memerlukan faktor-faktor pendukung yang terdiri dari Sumber Daya Alam (SDA) dan Sumber Daya Manusia (SDM). Tujuan yang sudah diterapkan oleh perusahaan akan tercapai tanpa adanya orang yang melaksanakan yaitu sumber daya manusia. Meskipun kualitas dan jumlah peralatan perkantoran sudah baik dan menggunakan teknologi canggih, namun tanpa dijalankan oleh sumber daya manusia yang berkualitas maka tidak akan dapat dioperasikan dengan baik. Manusia merupakan salah satu faktor produksi yang utama karena kemampuan, keahlian, dan kualitas manusia tersebut mempunyai pengaruh yang sangat besar bagi perkembangan suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Salah satu faktor yang dapat mendukung untuk mencapai tujuan perusahaan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan terhadap konsumen.

# 2..2.2 Unsur –Unsur Kualitas Pelayanan

Produsen dalam memasarkan produknya selalu berusaha memuaskan konsumen.Menurut Sugiarto (2000: 42) pelayanan yang baik menciptakan loyalitas pelanggan yang semakin melekat erat dan pelanggan tidak berpaling pada perusahaan lain. Oleh karena itu produsen perlu menguasai unsur-unsur berikut ini :

1. Kecepatan adalah waktu yang digunakan dalam melayani konsumen atau pelanggan minimal sama dengan batas waktu standar pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan.
2. Ketepatan dan Keakuratan. Kecepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan para pelanggan. Oleh karena ituketepatan dan keakuratan sangatlah penting dalam pelayanan.
3. Keamanan, dalam melayani para konsumen diharapkan perusahaan dapat memberikan perasaan aman untuk menggunakan produk dan jasanya.
4. Keramah-tamahan, dalam melayani para pelanggan, karyawan perusahaan dituntu untuk mempunyai sikap sopan dan ramah. Oleh karena itu keramah-tamahan sangat penting, apalagi pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa.
5. Kenyamanan, rasa aman timbul jika seseorang merasa dirinya diterima apa adanya. Dengan demikian, perusahaan harus dapat memberikan rasa nyaman pada konsumen.

# 2.2 Kerangka Berfikir

Pada era sekarang ini perkembangan dunia semakin pesat. Setiap perusahaan harus memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para konsumennya untuk mendukung aktivitas perusahaan dimana pelayanan tersebut harus sesuai dengan keadaan dan harapan konsumen. Secara umum pelayanan dapat diartikan dengan melakukan perbuatan yang hasilnya ditujukan untuk kepentingan orang lain, baik perorangan, maupun kelompok atau masyarakat.

Tujuan utama dari kualitas pelayanan adalah untuk memenuhi kepuasan para konsumen dalam membeli atau menggunakan sebuah produk/jasa. Sebuah langkah *marketing.* Pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila dapat meningkatkan minat para konsumen. Begitu juga halnya dengan penelitian ini, kualitas pelayanan memiliki peranan yang erat dalam menarik minat konsumen untuk menggunakan bahan bakar jenis *pertalite* pada SPBU PT. Mara Enda Siregar Kota Padangsidimpuan.

Untuk mengetahui sejauh mana peranan kualitas pelayanan dalam menarik minat konsumen untuk menggunakan *pertalite* pada SPBU PT. Mara Enda Siregar Kota Padangsidimpuan, maka digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:

**(Kualitas Pelayanan) Variabel X**

**(Minat Konsumen) Variabel Y**

# Gambar

**2.1 Kerangka Konseptual**

**2.3 Hipotesis**

Hipotesis adalah merupakan jawaban dari dugaan sementara terhadap sesuatu masalah yang diperkirakan benar atau tidaknya, yang semuanya itu membutuhkan pembuktian atas kebenarannya. Menurut Arikunto (2009:64) menyatakan bahwa “hipotesis adalah sebagai suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahaan penelitian sampai terbukti melalui data dan fakta yang terkumpul dilapangan”. Dengan berpedoman dari pendapat di atas, penulis merumuskan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut: ”**Diduga terdapat peranan positif antara kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Konsumen Untuk Menggunakan Pertalite Pada PT. Mara Enda Siregar Kota Paangsidimpuan”.**

# 2.4 Definisi Konsep Operasional

**Tabel 2.1**

**Definisi Konsep Operasional**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Variabel | Defenisi | Indikator | Skala |
| KualitasPelayananX | suatu kegiatan yang ditawarkan oleh suatu | 1. Kualitas | *Likert* |
| pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya | 2. Etika |
| tidak berwujud serta tidak menghasilkan | 3. Disiplin |
| kepemilikan sesuatu proses produksi dan | 4. Kinerja |
| juga tidak dikaitkan dengan suatu produk | 5. Minat |
| fisik | 6. Pelanggan |
|  | 7. Lokasi |
| MinatKonsumenY | adalah sebuah perilaku konsumen dimana | 1. Manfaat | *Likert* |
| konsumen mempunyai keinginan dalam | 2. Harga |
| membeli atau memilih suatu produk | 3. Distribusi |
|  | 4. Pelayanan |
|  | 5. Jam Kerja |
|  | 6. Kenyamanan |
|  | 7. Etos Kerja |

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

19

**3.1 Metode Penelitian**

Metode penelitian dapat diartikan sebagai suatu bentuk atau model dalam menyelesaikan serangkaian kegiatan penelitian. Seorang peneliti harus bisa menetukan desain yang cocok untuk penelitian tersebut. Sesuai dengan masalah yang akan diteliti, maka kita perlu mempertimbangkan metode apa yang akan digunakan. Karena metode sangat memegang peranan penting untuk mencapai tujuan penelitian. Menurut Surakhmad (2001: 581) dalam bukunya mengatakan : Metode merupakan cara yang diperlukan untuk mencapai suatu tujuan, misalnya untuk menguji serangkaian hipotesis dengan mempergunakan teknik serta alat- alat tersebut, cara utama itu dipergunakan kewajaran ditinjau dari tujuan penyelidikan serta dari situasi penyelidikan.

# 3.2 Populasi dan Sampel

# 3.2.1 Populasi

Selanjutnya penulis menentukan populasi penelitian, yaitu keseluruhan obejek dari sebuah penelitian. Menurut Arikunto (2014: 95), pengertian populasi adalah keseluruhan jumlah objek dalam sebuah penelitian. Populasi adalah keseluruhan dari objek yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan PT. Mara Enda Siregar Kota Padangsidimpuan yang berjumlah 30 orang karyawan.

# 3.2.2 Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2005:91) adalah bagian dari jumlah dan karekteristik yang dimiliki oleh populasi. Arikunto (2014: 107) juga mengatakan bahwa sampel adalah bagian dari seluruh jumlah populasi.

Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang di ambil dari populasi itu. Untuk sekedar ancar- ancar, maka apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya, jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10-20% atau 20-30% atau lebih.” Berhubungan jumlah populasi yang terdapat dalam penelitian ini kurang dari 100 orang, maka keseleruhannya dijadikan sebagai sampel penelitian, yaitu sebanyak 30 orang karyawan.

# 3.3 Instrumen Penelitian

Sebelum melaksanakan sebuah penelitian, perlu dipersiapkan terlebih dahulu instrumen. Instrumen adalah alat atau media yang digunakan untuk mengumpulkan data dari kedua (X dan Y) dalam sebuah penelitian. Selanjutnya Arikunto (2014: 98) mengatakan, “instrumen penelitian adalah keseluruahan alat atau fasilitas yang digunakan oleh seorang peneliti dalam mengumpulkan data secara praktis, akurat, dan sistematis.

Dalam setiap penelitian tentunya diperlukan suatu alat untuk mendapatkan data dari lapangan penelitian. Dalam penelitian ini instrumen penelitian yang digunakan adalah angket, yaitu sederetan daftar pertanyaan yang relevan dengan kedua variabel penelitian.

Kemudian yang menjadi variabel yang dianalisis dalam penelitian ini dibedakan menjadi variabel bebas dan variabel terikat yaitu sebagai berikut:

* + 1. Variabel bebas (X), Kualitas Pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu proses produksi dan juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik
		2. Variabel terikat (Y), Minat Konsumen adalah adalah sebuah perilaku konsumen dimana konsumen mempunyai keinginan dalam membeli atau memilih suatu produk.

# 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah acara atau langkah yang ditempuh oleh seorang peneliti dalam memperoleh data yang dibutuhkan dalam suatu penelitian. Dengan adanya teknik pengumpulan data, maka data yang dibutuhkan akan diperoleh secara terstruktur. Berikut beberapa teknik yang digunakan penulis dalam penelitian ini:

* + 1. Observasi adalah mengadakan pengamatan secara langsung terhadap situasi perkembangan kantor yang diteliti dan prosedur yang ada saat dilakukan saat riset.
		2. Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara dialog dengan responden dan sumber-sumber yang terkait guna melengkapi data dilakukan dengan mengadakan wawancara langsung kepada karyawan.
		3. Angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahui. Pelaksanaannya adalah dengan menyebarkan angket kepada para responden.

# 3.5 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini terdapat 2 metode analisis yang digunakan oleh penulis. Yaitu dengan menggunakan metode deskriptif dan metode deduktif. Berikut untuk penjelasana lebih lanjut terkait kedua metode analisis data dalam penelitian ini.

* + 1. Dengan metode analisis deskriptif, data disusun di kelompokan kemudian diinterprestasikan sehingga diperoleh gambaran yang sebenarnya tentang PT. Mara Enda Siregar Padangsidimpuan. Data tersebut adalah berupa data dokumentasi tentang sejarah perusahaan, struktur organisasi serta data lain yang berhubungan dengn penelitian ini. Selanjutnya akan diuraikan perihal Kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan terhadap minat konsumen dalam menggunakan bahan bakar jenis *pertalite*. Dengan cara memperoleh jawaban dari responden berdasarkan angket yang diberikan. Dari uraian tersebut maka selanjutnya telah akan diperbandingkan dengan uraian teoritis.
		2. Dengan metode deduktif yaitu penarikan kesimpulan berdasarkan kebenaran umum untuk diperbandingkan dengan fakta dalam praktek sebagai kenyataan khusus, sehingga diperoleh gambaran penyimpangan maupun persesuaian di antara keduanya.
		3. Kesimpulannya untuk selanjutnya menyusun serta memberikan saran sebagai jalan keluar atau pemecahan masalah yang dihadapi oleh perusahaan terkait.

# 3.6 Tempat dan Waktu Penelitian

# 3.6.1 Tempat Penelitian

Sesuai dengan judulnya, pelaksanaan penelitian ini akan berlangsung di PT. Mara Enda Siregar yang beralamat di Kota padangsidimpuan provinsi Sumatera Utara, Indonesia.

# 3.6.2 Waktu Penelitian

Waktu merupakan unsur yang sangat penting dalam melaksanakan sebuah penelitian. Penulis harus mampu menggunakan waktu seefektif mungkin, karena hal tersebut berkaitan dengan masalah administrasi. Dengan begitu waktu penelitian ini akan direncanakan mulai bulai Mei 2017 sampai dengan selesai.

# BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

# 4.1 Pembahasan

# 4.1.1 Analisa Variabel X (Kualitas Pelayanan) dan Variabel Y (Minat Konsumen)

# 4.1.1.1 Korelasi Product Moment

Untuk menguji hipotesis, penulis menggunakan korelasi product moment sebagai berikut :

$$r\_{xy }=\frac{n \left(∑xy\right)-\left(∑x\right)\left(∑y\right)}{√[n\left(∑x^{2}\right)-\left(∑x)^{2}\right][ n \left(∑y^{2}\right)-(∑y)^{2}}$$

$$=\frac{30 \left(12961\right)-9628)(619)}{√[30\left(13148\right)-\left(628)^{2}\right][ 30 \left(12789\right)-(619)^{2}]}$$

$$=\frac{388830-38872}{\sqrt{\left[\left(394440-383670\right)\right]\left[\left(394384-383161\right)\right]}}$$

$$=\frac{98}{\sqrt{56}\left(509\right)}$$

$$=\frac{98}{168,8}$$

$$r\_{xy}=0,58$$

Berdasarkan hitungan yang dilakukan oleeh peneliti di atas pada akhirnya diketahui rxy = 0,58. Sebagaimana telah dikemukakan peneliti sebelumnya bahwa hipotesis dalam sebuah penelitian dapat diterima apabila nilai korelasi hasil perhitungan lebih besar atau sama dengan nilai korelasi dalam tabel korelasi. Dari hasil perhitungan diatas, maka diperoleh nilai korelasi sebesar 0,58, sedangkan nilai korelasi dalam tabel korelasi untuk N = 30 dan taraf signifikan 5% diperoleh nilai sebesar 0,413 berarti nilai rhit yaitu 0,58 lebih besar dari niai rtab korelasi yaitu 0,413.

# 4.1.1.2 Uji parsial

Langkah statistik selanjutnya yang telah dilakukan oleh peneliti adalah melakukan uji parsial. Hipotesis penelitian di uji dengan keberartian korelasi dengan menggunakan statistik t (uji t) dengan menggunakan rumus:

$$t=\frac{\sqrt[r]{n-2}}{\sqrt{1-r^{2}}}$$

$$t=\frac{\sqrt[0,58]{30-2}}{\sqrt{1-0,58^{2}}}$$

$$t=\frac{\sqrt[0,58]{28}}{\sqrt{1-0,34}}$$

$$t=\frac{0,58.5,29}{\sqrt{0,66}}$$

$$t=\frac{3,07}{0,815}$$

$$t=3,77$$

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilaksanakan oleh peneliti diatas, maka diperoleh nilai thit adalah 3,77. Sedangkan nilai ttab adalah 1,729 dengan menggunakan taraf signifikan 0,05 dan dk = n-2, 30-2 = 28 maka ttab = 1,729 Jadi nilai thit lebih besar daripada ttab atau 3,77 > 1,729.

Berdasarkan data yang diperoleh dapot ditarik kesimpulan bahwa pelayanan merupakan hal mutlak yang harus diperhatikan oleh setiap pelaku bisnis. Kepuasan para konsumen tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan baik atau tidak. Banyak aspek yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Beberapa diantaranya adalah seperti sikp para karywan dalam memberikan pelayanan. Haruslah bersikap ramah dan sopan sehingga menimbulkan kesan dihargai dan nyaman bagi konsumen.

Setelah pelayanan yang berkualitas terwujud, maka para konsumen akan berminat untuk menggunakan sebuah produk. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan memiliki pengaruh positif dalam meningkatkan minat konsumen untuk mengisi bahan bakar jenis pertalite di SPBU PT. Mara Enda Siregar Kota Paangsidimpuan. Dengan demikian hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima keberadaanya, atau **terdapat peranan positif antara kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Konsumen Untuk Menggunakan Pertalite Pada PT. Mara Enda Siregar Kota Padangsidimpuan.**

# BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

# Kesimpulan

Peneliti mengemukakan kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini, yatu sebagai berikut:

* + 1. Terdapat peranan positif antara kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Konsumen Untuk Menggunakan Pertalite Pada PT. Mara Enda Siregar Kota Padangsidimpuan.
		2. Setiap pelaku bisnis harus memperhatikan kualitas yang diberikan kepada konsumen. Karena kepuasan para konsumen sangat bergantung pada bagus atau tidaknya kualitas pelayanan yang diberikan.
		3. Minat Konsumen dipengaruhi oleh banyak aspek, salah satunya adalah kualitas pelayanan. Jika konsumen memproleh pelayanan yang sesuai dengan harapannya, maka dapat meningkatkan minatnya untuk menggunakan suatu produk.
		4. Dari hasil pembahasan dan analisis data yang dilakukan oleh peneliti, diperoleh nilai korelasi sebesar 0,58., sedangkan nilai korelasi dalam tabel korelasi untuk N = 30 dan taraf signifikan 5% diperoleh nilai sebesar 0,413 berarti nilai rhit yaitu 0,58 lebih besar dari niai rtab korelasi yaitu 0,413. Dengan demikian hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini dapat diterima kebenarannya, yang berarti terdapat peranan positif antara kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Konsumen Untuk Menggunakan Pertalite Pada PT. Mara Enda Siregar Kota Padangsidimpuan.
		5. Sedangkan nilai uji t, diperoleh nilai thit adalah 3,77. Sedangkan nilai ttab adalah 1,729 dengan menggunakan taraf signifikan 0,05 dan dk = n-2, 30- 2 = 28 maka ttab = 1,729 Jadi nilai thit lebih besar daripada ttab atau 3,77 > 1,729.

# Saran

Sedangkan dari hasil penelitian ini, peneliti merekomendasikan beberapa saran, yaitu:

* + 1. Penulis menyerankan agar pihak perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada setiap konsumen.
		2. Penulis juga menyarankan kepada karyawan untuk bersikap ramah dan sopan dalam melayani setiap konsumen serta mengedepankan nilai – nilai disiplin.
		3. Dan kepada peneliti yang ingin melakukan penelitian dengan tema yang sama, diharapkan agar menambahkan jumlah sampel penelitian serta sumber yang lebih banyak agar hasil dari penelitian lebih tepat terarah dan akurat lagi ataupun dengan mengganti salah satu variable penelitian yang berkaitan.

# DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Tindakan Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Assauri, S. 2009. *Manajemen Pemasaran ,Dasar konsep dan Strateg*i. Jakarta: Rajawali Pers.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003. Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran****.*** Edisi kesebelas. Jilid 1. Jakarta:

Indeks Mulia Pustaka.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran* (Jilid 2, Edisi 13). Jakarta : Erlangga.

 . 2012. *Marketing Management 13*. New Jersey : Pearson Prentice Hall, Inc.

Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Moenir, HAS. 2001. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Edisi V

Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Statisfiction*.

Bandung: PT. Alumni

Nazir, Mohammad. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Rangkuti, F. 2008*. Analisis SWOT: Teknik membedah kasus bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.

Swastha, Basu D.H. Irawan. 2000. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.