

layanan jasa yang disediakan dan selalu menepati janji kepada pengguna jasa. Selain faktor pendukung, faktor penghambat strategi juga dimiliki oleh Fotocopy Lucy Print dalam pelayanan jasa diantaranya adanya kesalahpahaman disaat melayani konsumen, keluhan mesin yang tiba-tiba rusak/listrik padam, kesalahan karyawan dalam bekerja, minimnya tempat parkir.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti mencoba untuk memberikan beberapa saran, yaitu:

1. Diharapkan kepada pihak Fotocopy Lucy Print Karanganyar Paiton untuk lebih memperhatikan kekurangan-kekurangan yang ada di Fotocopy Lucy Print untuk pengembangan usaha ini. Karena, sebagaimana dari hasil penelitian diatas ditemukan ada beberapa masalah yang dialami oleh Fotocopy Lucy Print dalam meningkatkan pengguna jasanya, hal ini perlu diperhatikan untuk kebaikan Fotocopy Lucy Print itu sendiri dan untuk perkembangan usaha Fotocopy Lucy Print selanjutnya. Diantaranya:

- a. Meningkatkan kreatifitas dan pengetahuan untuk membuat inovasi baru dalam menggunakan mesin fotocopy guna mempermudah konsumen dalam memenuhi kebutuhan entah menyelesaikan tugas-tugas dan lain sebagainya.

- b. Dalam hal kenyamanan tempat parkir yang kurang lebih memadai untuk kenyamanan konsumen agar tidak menghalangi atau mengganggu akses jalan raya.
- c. Karyawannya dianjurkan untuk lebih komunikatif dalam melayani konsumen sehingga lebih banyak konsumen untuk kembali menikmati layanan jasanya.



DAFTAR PUSTAKA

- A Micheal, Miles Huberman.1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Abu Sinn, Ahmad Ibrahim.2008. *Manajemen Syariah Sebuah Kajian Historis dan Kontemporer*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Amir, Taufik. 2005. *Dinamika Pemasaran*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Anwar, Saifuddin. 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Arikunto, Suharsimi. 1991. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Chasanah, Sri Atun. 2015. *Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Islam*. Purwokerto: IAIN Purwokerto.
- Creswell, Jonh W.2008. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed, Edisi Kenga*. Bandung: Pustaka Pelajar.
- Dafid, Fred R.1998. *Manajemen Strategi Konsep*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Djaali.2013. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Griffin. 2004. *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta, Gava Media.
- Hartimbul, Ginting Nembah F. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Bandung: CV Yrama Widya.
- Iskandar. 2009. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta: GP. Press.
- Kasmir. 2008. *Pemasaran Bank Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana.