

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam adalah agama yang mengatur tentang kehidupan manusia dalam berhubungan baik secara vertikal maupun secara horizontal. Adapun vertikal yaitu manusia dengan Tuhannya (*hablumminallah*), contoh yaitu melakukan ibadah seperti sholat, puasa, dan membaca Al-Qur'an. Hubungan secara horizontal seperti manusia dengan sesama manusia (*hablumminannas*), Islam menekankan dengan adanya moralitas seperti persaingan yang sehat, kejujuran, keterbukaan, dan keadilan.²

Kejujuran merupakan syarat paling mendasar dalam kegiatan bisnis. Rasulullah SAW sangat menganjurkan umatnya untuk berlaku jujur dan terus terang. Dalam sebuah hadits, beliau bersabda:

"Tidak dibenarkan seorang Muslim menjual suatu jualan yang mempunyai aib, kecuali ia menjelaskan aibnya." (HR. Al-Quzwani)

Rasulullah melarang para pedagang meletakkan barang busuk di bawah dagangan dan barang baru di atasnya. Pelaku bisnis tidak boleh berorientasi pada keuntungan saja, tapi juga harus bermanfaat untuk sesama.³

² Nurin Fajrina, *Dampak Penerapan Etika Bisnis Islam Pada Kemajuan Bisnis* (studi kasus De'Halal Mart Yogyakarta) hlm.2

³ <https://kumparan.com/berita-hari-ini/6-etika-bisnis-islam-yang-diajarkan-rasulullah-saw-lewat-hadits-1xKFiIMSj0R/3> diakses pada 19 Juli 2022

Implementasi nilai-nilai moralitas tersebut dalam bisnis merupakan tanggung jawab bagi setiap pelaku bisnis.⁴ Berbisnis atau jual beli merupakan proses pemindahan hak milik barang atau harta kepada pihak lain dengan menggunakan uang sebagai alat tukarnya. Kegiatan ini tak pernah lepas dari aktivitas manusia sehari-hari. Untuk memenuhi kebutuhan primer dan sekunder, manusia melakukan transaksi jual beli yang tak terhitung jumlahnya. Dalam suatu sistem perekonomian, jual beli akan mendorong perdagangan, dan merangsang perniagaan dan industri. Dengan produksi yang berkembang, akan mendorong lapangan kerja baru dan membawa kebaikan untuk kegiatan perdagangan. Dengan terbukanya lapangan kerja, pendapatan masyarakat akan meningkat dan industri akan lebih berkembang. Seiring perkembangan dunia bisnis dan perekonomian serta persaingan yang semakin ketat dalam dunia bisnis, mengakibatkan sering kali ditemukan kecurangan yang berjauhan dengan nilai-nilai moralitas dan Agama, kerap ditemui kecurangan pada perekonomian. Saat ini banyak ditemui pedagang yang dalam pelaksanaan bisnisnya dipenuhi oleh praktek praktek mal-bisnis, yang dimaksud praktek mal-bisnis dalam pengertian ini adalah mencakup semua perbuatan bisnis yang tidak baik, jelek, membawa akibat kerugian, maupun melanggar hukum. Oleh karena itu diperlukan adanya etika dalam berbisnis.⁵ Prinsip yang harus dijunjung dalam setiap transaksi jual

⁴ Nurin Fajrina, *Dampak Penerapan Etika Bisnis Islam Pada Kemajuan Bisnis* (studi kasus De'Halal Mart Yogyakarta) hlm.2

⁵ <https://dspace.uii.ac.id/bitstream/handle/123456789/4870/Skripsi-13423071-Chapter%201.pdf?sequence=2&isAllowed=y> diakses pada 11 Februari 2022

beli adalah yang sesuai dengan nilai dan norma keadilan, kejujuran dan kebenaran, prinsip manfaat, prinsip suka sama suka, prinsip tiada paksaan.⁶ Islam mengatur semua kegiatan manusia termasuk dalam melakukan muamalah dengan memberikan batasan apa saja yang boleh dilakukan (Halal) dan apa saja yang tidak diperbolehkan (Haram).

Istilah “*kerja*” dalam Islam bukanlah semata-mata merujuk kepada mencari rezeki untuk menghidupi diri dan keluarga dengan menghabiskan waktu siang maupun malam, dari pagi hingga sore, terus menerus tak kenal lelah, tetapi kerja mencakup segala bentuk amalan atau pekerjaan yang mempunyai unsur kebaikan dan keberkahan bagi diri, keluarga dan masyarakat sekelilingnya serta negara. Kerja adalah bentuk eksistensi manusia. Manusia ada karena amalnya, dengan amalnya yang baik itu manusia mampu mencapai harkat yang setinggi-tingginya, yaitu bertemu Tuhan dengan penuh keridhaan.⁷ Alangkah baiknya umat Islam dapat bergerak dan bekerja dengan tekun dan mempunyai tujuan yang satu, yaitu “*mardatillah*” (keridhaan Allah). Dari situlah akan lahir nilai keberkahan yang sebenarnya dalam kehidupan yang penuh dengan curahan rahmat dan nikmat yang banyak dari Allah.⁸

Dalam bisnis syariah, bisnis yang dilakukan harus berlandaskan sesuai syariah islam. Semua hukum dan aturan yang ada dilakukan untuk

⁶ <http://repository.iainbengkulu.ac.id/574/1/RAHMAD%20BASUKI.pdf> diakses pada 10 September 2021

⁷ Yusuf qardhawi, *Peran, Nilai Dan Moral Dalam Perekonomian Islam* (Jakarta :Robbani press, 1997), h. 198.

⁸ Hafhidhudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003). H.156

menjaga pebisnis agar mendapatkan rejeki yang halal dan di ridhai oleh Allah SWT serta terwujudnya kesejahteraan distribusi yang merata. Maka etika atau aturan tentang bisnis syariah memiliki peran yang penting juga dalam bisnis berbasis syariah. Bisnis dengan berbasis syariah akan membawa wirausaha muslim kepada kesejahteraan dunia dan akhirat dengan selalu memenuhi standar etika perilaku bisnis, yaitu takwa, kebaikan, ramah, dan amanah. Ketakwaan seorang wirausaha muslim adalah harus tetap mengingat Allah dalam segala kegiatan berbisnis, sehingga dalam melakukan kegiatan bisnis seorang wirausaha akan menghindari sifat-sifat yang buruk seperti curang, berbohong, dan menipu pembeli. Seorang yang takwa akan menjalankan bisnis dengan keyakinan bahwa Allah selalu ada untuk membantu bisnisnya jika dia berbuat baik dan sesuai dengan ajaran islam. Ketakwaannya diukur dengan tingkat keimanan, intensitas dan kualitas amal sholehnya. Apabila dalam bekerja dan membelanjakan harta yang diperoleh dengan cara yang baik atau halal dan dilandasi dengan keimanan dan semata-mata hanya mencari ridha Allah maka amal saleh ini akan mendapatkan balasan dalam bentuk kekuasaan didunia, baik kuasa ekonomi maupun kuasa sosial.⁹

Lakon dan *pitukon* menurut bahasa, *lakon* adalah perbuatan atau perilaku positif.¹⁰ Sedangkan *pitukon* adalah segala jenis perbuatan yang

⁹ Ariyadi Bisnis dalam Islam *Jurnal Hadratul Madaniyah*, Volume 5 Issue 1, June 2018. <https://medianeliti.com/media/publications/258498-bisnis-dalam-islam-blcdc4a0.pdf> diakses pada 6 Juni 2022

¹⁰ <https://kbbi.web.id/lakon> diakses pada 10 juni 2022

berkaitan dengan harta (hanya harta yang halal), serta hidup rukun dengan sesama.¹¹

Dalam penelitian ini peneliti menemukan lakon Ramp CV. lapang mandiri Desa Tri Mukti sebagai perilaku positif yaitu kualitas pelayanan dan *pitukon* yaitu perbuatan bermoral seperti etika bisnis islam. Karena dalam pandangan Islam manusia adalah makhluk Allah yang paling mulia. Untuk membedakan dengan makhluk lainnya, manusia dikaruniai akal dan hati nurani yang mempunyai kemampuan untuk membedakan mana yang baik dan mana yang buruk. Di samping itu, Allah juga mengaruniakan kepada manusia suatu pedoman etika moral yang lengkap dalam bentuk Al-Qur'an. Salah satunya adalah sebagai *Al-Furqon*, dimana di dalamnya kebaikan dan keburukan bisa dilihat dengan jelas dan transparan.¹² Etika berkaitan dengan perilaku positif seseorang, setiap pribadi muslim harus berperilaku dengan baik ataupun kebiasaan-kebiasaan yang positif. Untuk menunjukkan kepribadian sebagai umat islam dalam bentuk hasil kerja serta sikap dan perilaku yang mengarah kepada perilaku yang baik dan sempurna. Etika bukan sekedar kepribadian atau sikap, Etika merupakan martabat, harga diri dan jati diri seseorang.¹³

¹¹http://file.upi.edu/Direktori/FPIPS/M_K_D_U/195801281986121-MUNAWAR_RAHMAT/S1%20PAI%20%26%20SPAI/25._SPAI-ILMU_NUBUWAH_%28Munawar%29.pdf diakses pada 10 Juni 2022

¹² Abdulloh Abdul Husain At-thoriqi, *Ekonomi Islam, prinsip, dasar dan Tujuan*, (Yogyakarta: Magistra Insania Press,2004), h.318

¹³ Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, (Jakarta: Gema Insani, 2002), hlm. 16

Manajemen diperlukan untuk bisa mengatur semua sumber daya manusia (karyawan) di suatu organisasi. Sehingga setiap karyawan memiliki pembagian tugas yang jelas dan tidak saling bertabrakan. Selain itu tugas dari masing-masing karyawan akan menjadi satu kesatuan yang mencapai target bersama. Dalam pelaksanaan manajemen. Manajer merupakan salah satu jabatan penting dan strategis dari setiap perusahaan, baik itu perusahaan profit maupun non profit. Adapun tugas manajemen yang dimaksudkan meliputi tugas untuk mengatur, mengkoordinasikan, mengorganisir, mengontrol, dan juga memimpin suatu kegiatan di sebuah organisasi. Manajemen yang baik akan mampu mencapai tujuan organisasi dengan baik pula. Tujuan organisasi ini bisa dalam bentuk target penjualan maupun target lain yang intinya menentukan masa depan dari organisasi tersebut.¹⁴ Toke merupakan salah satu lembaga pemasaran yang membantu petani dalam penyaluran buah kelapa sawit petani atau tandan buah segar (TBS) ke pabrik kelapa sawit (PKS).¹⁵ Sedangkan RAMP merupakan suatu tempat pengumpulan atau penimbunan sementara TBS (Tandan Buah Segar) yang berasal dari pembelian dari petani sawit dan para toke sawit sebelum diolah ke pabrik. Dengan adanya stok bahan baku ramp tentu akan menjamin kelanjutan proses pengolahan walaupun buah sawit yang dikirim tidak konstan.¹⁶ Toke

¹⁴ <https://penerbitbukudeepublish.com/materi/pengertian-dan-fungsi-manajemen/> diakses pada 28 November 2021

¹⁵ <https://media.neliti.com/media/publications/201314-analisis-hubungan-toke-dan-petani-sawit.pdf> diakses pada 9 juni 2022

¹⁶ <http://repository.umsu.ac.id/bitstream/123456789/15067/1/FILE%20KRIPSI%20A%20KBAR%20RITONGA%281%29.pdf> diakses pada 19 Februari 2022

dapat diartikan sebagai penyedia jasa dan penghubung antara pemilik atau petani buah kelapa sawit dengan pembeli. Toke juga membantu petani yang membutuhkan jasa dalam transaksi untuk mengangkut buah petani dari kebun menuju tempat pengepul buah kelapa sawit atau toke untuk dijual ke toke ataupun Ramp. Kasus di lapangan yang penulis temukan di Desa Tri Mukti melalui observasi dan wawancara langsung adalah, Ramp sawit melakukan berbagai upaya dalam melaksanakan jual beli sawit untuk memperoleh keuntungan, diantaranya adalah melakukan pembelian sawit dari toke-toke dan petani. Namun, harga buah kelapa sawit di Ramp CV. Lapang Mandiri dengan Ramp lainnya yang ada di Desa Tri Mukti memiliki harga yang lebih rendah atau lebih murah, sehingga Ramp CV. Lapang Mandiri belum bisa bersaing dengan upaya memenangkan persaingan pasar. Selain itu juga terdapat perbedaan harga antara toke kelapa sawit dengan para petani kelapa sawit di Desa Tri Mukti.¹⁷

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi ini dilakukan sebagai langkah awal penelitian dan batasan masalah bertujuan untuk memfokuskan penelitian pada masalah yang diteliti dan menghindari pelebaran pembahasan serta hal yang menyimpang pada pokok permasalahan, batasan masalah pada penelitian ini adalah

¹⁷ Hasil Observasi dan Wawancara dengan karyawan CV. Lapang Mandiri dan para petani desa tri mukti tanggal 5 Desember 2021

1. Manajemen Ramp kelapa sawit CV. Lapang mandiri Desa Tri Mukti dengan *lakon* dan *pitukon* Ramp terhadap manajemen bisnis syariah
2. Pengaruh *lakon* dan *pitukon* Ramp CV. Lapang Mandiri Desa Tri Mukti terhadap kepuasan pelanggan

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang terkait dengan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *lakon* Ramp CV. Lapang Mandiri Desa Tri Mukti terhadap kepuasan pelanggan.?
2. Bagaimana pengaruh *pitukon* Ramp CV. Lapang Mandiri Desa Tri Mukti terhadap kepuasan pelanggan.?
3. Peran manajemen bisnis islam terhadap peningkatan kepuasan pelanggan Ramp CV. Lapang Mandiri Desa Tri Mukti.?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat diketahui bahwa tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk menguji *lakon* Ramp CV. Lapang Mandiri Desa Tri Mukti
2. Untuk menguji seberapa pengaruh *pitukon* dalam Ramp CV. Lapang Mandiri Desa Tri Mukti
3. Untuk menguji seberapa besar peran manajemen bisnis syariah terhadap kepuasan pelanggan.

E. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini nantiya diharapkan bermanfaat sehingga bisa menambah informasi serta dapat memperluas ilmu pengetahuan tentang *lakon* dan *pitukon* dalam manajemn bisnis islam dan dapat menambah wawasan pengetahuan bagi pembaca terutama dalam keilmuan tentang manajemen bisnis islam.

2. Manfaat Praktis

a. Pengusaha kelapa sawit

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan kepada para pengusaha kelapa sawit di Desa Tri Mukti agar dapat menjalankan bisnis sesuai dengan syariat manajemen bisnis islam.

b. Masyarakat, petani dan karyawan

Sebagai acuan bagi masyarakat, petani dan karyawan dalam menjalankan bisnis terutama Ramp kelapa sawit di Desa Tri Mukti yaitu pemahaman *lakon* dan *pitukon* dalam manajemen bisnis islam

c. Pemilik Ramp

Bagi pemilik ramp kelapa sawit hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan acuan dan masukan bagi pemilik guna meningkatkan kinerja perusahaan.

d. Peneliti selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat menjadi bahan referensi atau sumber untuk penelitian selanjutnya agar lebih mendalam terutama pada bidang manajemen pemasaran.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

1. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini merupakan penelitian lapangan yakni dilakukan dengan melakukan observasi dan wawancara kepada karyawan CV.Lapang Mandiri Desa Tri Mukti kecamatan BTS.ULU kab. Musi Rawas Sumatera Selatan. Penelitian ini akan membahas mengenai “Pengaruh *lakon* dan *pitukon* Ramp kelapa sawit CV. Lapang Mandiri Desa Tri Mukti terhadap kepuasan pelanggan dalam manajemen bisnis islam” penelitian ini digunakan untuk melihat seberapa pengaruh variabel X terhadap variabel Y, dimana variabel X sebagai variabel bebas (independen) terdiri dari *lakon* (X1), *pitukon* (X2), dan variabel Y sebagai variabel terikat (dependen) yaitu kepuasan pelanggan.

2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini hanya mencakup pengaruh *lakon* dan *pitukon* Ramp kelapa sawit CV.Lapang Mandiri di Desa Tri Mukti terhadap kepuasan pelanggan.

G. Penegasan Istilah

Untuk menghindari penafsiran yang berbeda dalam mewujudkan kesatuan pandangan dan kesamaan pemikiran, perlu adanya penegasan istilah-istilah yang terkait dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Penegasan Konseptual

Tujuan dari penegasan konseptual adalah untuk menghindari kesalahan pemahaman dan perbedaan penafsiran yang berkaitan dengan istilah-istilah dalam judul skripsi ini. Definisi konseptual ini berlandaskan pada referensi yang telah dipergunakan. Secara konseptual yang dimaksud dengan “Pengaruh *Lakon* Dan *Pitukon* Ramp Kelapa Sawit CV. Lapang Mandiri Desa Tri Mukti Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Manajemen Bisnis Islam” adalah sebagai berikut:

a. *Lakon* dan *pitukon*

Lakon menurut bahasa adalah perbuatan atau perilaku positif.¹⁸ Sedangkan *pitukon* adalah segala jenis perbuatan yang berkaitan dengan harta (hanya harta yang halal), serta hidup rukun dengan sesama.¹⁹ Dalam penelitian ini peneliti menemukan *lakon* Ramp CV. lapang mandiri Desa Tri Mukti sebagai perilaku positif yaitu kualitas pelayanan dan *pitukon* yaitu perbuatan bermoral seperti etika bisnis islam.

¹⁸ <https://kbbi.web.id/lakon> diakses pada 10 juni 2022

¹⁹ http://file.upi.edu/Direktori/FPIPS/M_K_D_U/195801281986121-MUNAWAR_RAHMAT/S1%20PAI%20%26%20SPAI/25._SPAI-ILMU_NUBUWAH_%28Munawar%29.pdf diakses pada 10 Juni 2022

b. Ramp kelapa sawit

Ramp kelapa sawit sebagai agen yang melakukan pengumpulan komoditi dari para pedagang pengumpul atau yang lebih dikenal dalam rantai pemasaran kelapa sawit sebagai loading Ramp kelapa sawit. Kata Ramp sendiri diambil dari istilah yang ada di pabrik kelapa sawit yakni Ramp merupakan sebagai tempat untuk pembongkaran TBS yang dikirim dari kebun, tempat sortasi hasil panen, dan tempat penampungan sementara sebelum di distribusikan ke dalam lori-lori TBS (tandan buah segar). Fungsi utama dari Ramp adalah tempat pembongkaran TBS yang diterima pabrik untuk dilakukan penyortiran mutu tandan buah sawit dan pengaturan proses distribusi TBS ke dalam lori-lori berdasarkan prinsip FIFO (*first in first out*).

Ramp juga berfungsi untuk memudahkan pemasukan tandan buah segar ke pabrik dan juga sebagai tempat penampungan buah kelapa sawit sementara yang sebelum dikirim ke pabrik. Dikarenakan tidak semua masyarakat yang mempunyai kelapa sawit dapat menjualkan hasil kelapa sawit nya kepada pabrik kelapa sawit (PKS) karena kendala biaya ataupun tidak adanya kendaraan untuk membawa buah sawit, serta jauhnya jarak antara kebun sawit dengan PKS yang ada di daerah tersebut. Terbentuklah RAMP kelapa sawit yang dapat memudahkan para petani untuk menjual hasil TBS kelapa sawitnya tanpa harus pergi jauh ke PKS yang bisa

menghabiskan biaya banyak. Ditambah lagi harga yang ditawarkan oleh pihak Ramp kelapa sawit tidak beda jauh dengan yang ditawarkan oleh PKS, hal ini menyebabkan para petani atau toke memilih menjual sawitnya kepada Ramp kelapa sawit. Hasil TBS milik petani dan toke yang telah dibeli oleh pihak ramp akan dijual kembali kepada pihak PKS.²⁰ Ramp juga dikenal sebagai tempat pengepul buah kelapa sawit dan tempat penyortiran (TBS) yang akan disetor PKS langsung.²¹

c. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan menurut Sangadji, mengemukakan kepuasan pelanggan yakni perasaan kecewa serta senang setiap individu dalam merumpamakan antaa kesan yang diberikan pelanggan tentang tingkat kinerja produk dan jasa yang nyata dengan kinerja yang sesuai ekspetasi. Kepuasan pelanggan yaitu tingkat perasaan senang maupun kecewa setelah membandingkan jasa atau produk yang diterima dan yang diharapkan.²²

d. Manajemen bisnis syariah

Istilah manajemen berasal dari bahasa Perancis yang berarti mengatur dan melaksanakan. Jadi manajemen merupakan sebuah proses perencanaan, pengoordinasian, pengorganisasian,

²⁰<https://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/31533/150901081.pdf?sequence=1&isAllowed=y> diakses pada 29 mei 2022

²¹ Hasil wawancara dengan pemilik Ramp Cv. Lapang mandiri pada tanggal 5 Januari 2022

²² Zulkarnaen, W., Amin, N. N (2018), *Pengaruh Strategi Penetapan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen*. Jurnanal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi), 2 (1), 106-128.

pengontrolan sumber data untuk mencapai tujuan dengan cara yang efektif dan efisien. Istilah syariah sendiri dapat diartikan sebagai hukum agama yang mengatur hubungan manusia dengan Allah, manusia dengan manusia lainnya, dan manusia dengan alam di sekitarnya. Manajemen bisnis syariah merupakan cara mengelola dan menjalankan suatu bisnis dengan tata cara yang telah diatur dalam ajaran agama Islam. Meskipun begitu hingga kini banyak orang yang masih salah mengira tentang sistem bisnis berbasis syariah. Kebanyakan orang akan terpikir sistem syariah hanya digunakan dalam bisnis keuangan saja.²³

2. Penegasan Operasional

Dengan adanya penegasan konseptual tersebut, maka dapat diambil pengertian yang dimaksud dengan *lakon* dan *pitukon* RAMP kelapa sawit terhadap kepuasan pelanggan dalam manajemen bisnis islam di CV. Lapangan Mandiri Desa Tri Mukti kecamatan BTS.ULU kabupaten Musi Rawas.

H. Sistematika Skripsi

Sistematika dalam penulisan skripsi disajikan dalam enam bab, pada setiap babnya terdapat beberapa sub bab sebagai rincian dan bab-bab tersebut. Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

²³<https://weplus.id/article/kenali-apa-itu-manajemen-bisnis-syariah-dan-cara-kerjanya/522/> diakses pada 29 mei 2022

Bab I Pendahuluan, bab ini akan membahas tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, manfaat teoritis, manfaat praktis, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, ruang lingkup penelitian, keterbatasan penelitian, penegasan istilah, penegasan konseptual, penegasan operasional, sistematika skripsi.

Bab II Landasan teori, bab ini akan membahas tentang landasan teori, yang berisi tentang *lakon* dan *pitukon*, ramp kelapa sawit, pabrik kelapa sawit, kelapa sawit, kepuasan pelanggan, pengertian kepuasan pelanggan dan faktor-faktor kepuasan pelanggan, manajemen bisnis syariah, penelitian terdahulu, kerangka konseptual

Bab III Metode penelitian, bab ini berisi tentang rancangan penelitian, variabel penelitian, subjek penelitian, sumber data, variabel, dan skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian.

Bab IV Hasil penelitian, bab ini akan membahas tentang deskripsi data dan pengujian hipotesis.

Bab V Pembahasan, bab ini menjelaskan tentang jawaban dari masalah penelitian, dan pengaruh dari masing-masing variabel bebas (*lakon* dan *pitukon*) secara signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) di Ramp kelapa sawit Desa Tri Mukti. Kemudian dalam bab ini juga menjelaskan pengaruh kedua variabel bebas secara simultan terhadap kepuasan pelanggan ramp kelapa sawit.

BAB VI Penutup, bab ini terdiri dari kesimpulan, dan saran.