

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan mengenai lima indikator strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perspektif etika bisnis Islam di UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung sudah diterapkan dengan baik. Maka ada beberapa hal yang dapat penulis simpulkan, berikut adalah paparan dari kesimpulan yang disusun oleh penulis:

1. Bukti langsung (*tangible*) mencakup kualitas, bahan baku, model produk, dan mengutamakan kepuasan pelanggan.
2. Keandalan (*reability*) berupa memprioritaskan dengan menepati janji pesanan, bahan da alat.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) dengan memberikan pelayanan secara cepat tanggap.
4. Jaminan (*assurance*) berupa memberikan jaminan produk berkualitas, harga yang sesuai dan amanah.
5. Empati (*emphaty*) yaitu komunikasi dengan cara berhubungan baik dengan pelanggan melalui telepon dan WhatsApp.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian diatas maka dapat disimpulkan saran-saran yang nantinya dapat membangun dan bermanfaat bagi keberlangsungan usaha dan bagi pihak-pihak lain atas terlaksananya penelitian ini.

1. Bagi UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung

Pada hasil penelitian yang telah dilakukan UMKM Mebel Lancar Jaya sudah menggunakan strategi pelayanan dengan baik dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sesuai perspektif etika bisnis Islam. Sebaiknya strategi dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan yang mencakup keempat indikator yaitu sistem keluhan dan saran, *ghost shopping*, *lost customer analysis*, dan survey kepuasan pelanggan lebih ditingkatkan lagi. Untuk pencatatan keuangan harusnya lebih diperhatikan lagi dan dibuatkan pembukuan agar sistem manajemen keuangan lebih rinci dan jelas. Selain itu pemilik harus lebih bisa mengatur jadwal agar lebih mudah untuk ditemui oleh pelanggan maupun pihak lain yang berkepentingan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat mengembangkan ilmu pengetahuan mengenai strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan perspektif etika bisnis Islam di UMKM Mebel Lancar Jaya Desa Tawing Kecamatan Gondang Kabupaten Tulungagung dengan menggunakan metode-metode lainnya sehingga diharapkan nantinya dapat menyempurnakan penelitian yang disusun sebelumnya.