

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan oleh peneliti dapat ditarik kesimpulan mengenai strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan ditinjau dari etika bisnis Islam pada perusahaan batik UD. Setia Jaya Karangany Trenggalek adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan batik UD. Setia Jaya telah menerapkan strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan diantaranya yaitu :
  - a. Bukti Fisik (*tangible*) yang diberikan oleh pihak perusahaan berupa produk-produk dengan kualitas terbaik serta perlengkapan dalam pembuatan produknya.
  - b. Keandalan (*reliability*) adalah strategi yang dilakukan dengan kesesuaian janji yang diberikan oleh pihak perusahaan pada pelanggan berupa ketepatan waktu dalam menyelesaikan pesanan pelanggan.
  - c. Daya tanggap (*responsiveness*) merupakan strategi yang dilakukan oleh karyawan UD. Setia Jaya yang melayani pelanggan dengan cepat tanggap dan siap membantu pelanggan.
  - d. Jaminan (*assurance*) yang dilakukan oleh pihak perusahaan adalah pemberian jaminan jika terdapat kesalahan atau kecatatan produk yang berasal dari pihak perusahaan.

- e. Empati merupakan strategi perusahaan berupa komunikasi yang baik yang dilakukan antara pihak perusahaan dengan pelanggan yaitu dengan bersikap ramah, bertutur kata lemah lembut, dan siap membantu pelanggan.
2. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan dapat ditarik kesimpulan mengenai pandangan etika bisnis Islam terhadap strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sebagai berikut :
- a. Kesatuan (Tauhid) yang dilakukan oleh UD. Setia Jaya adalah tidak dibebankannya syarat-syarat khusus untuk menjadi karyawan pada perusahaan tersebut dan pembagian kerja yang jelas pada masing-masing karyawan.
  - b. Keseimbangan dan Keadilan yang dilakukan oleh UD. Setia Jaya adalah memberikan produk dengan motif-motif yang terbaik dan pembebanan harga yang sesuai dengan kualitas kain batik.
  - c. Kehendak bebas yang dilakukan oleh UD. Setia Jaya adalah perusahaan selalu melakukan inovasi sesuai perkembangan zaman dan permintaan konsumen.
  - d. Tanggungjawab yang dilakukan oleh UD. Setia Jaya adalah perusahaan selalu berusaha menepati waktu dalam melayani pesanan konsumen dan melakukan pencatatan meskipun hanya berupa nota pembelian.

Berdasarkan paparan di atas maka dapat disimpulkan bahwa UD. Setia Jaya telah melakukan strategi yang sesuai menurut pandangan etika bisnis Islam.

## **B. SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka peneliti menyampaikan saran-saran yang bertujuan memberikan manfaat bagi pihak-pihak lain atas penelitian ini.

### **1. Untuk Usaha Dagang (UD) Setia Jaya**

Mengacu pada hasil penelitian tersebut, UD. Setia Jaya dalam melakukan strategi pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empati*. Kelima dimensi tersebut merupakan satu kesatuan jadi dibutuhkan proses yang lebih matang dalam pelaksanaannya agar dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan demi kelancaran usaha. Sedangkan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan sebaiknya menggunakan keempat indikator yaitu system keluhan dan saran, *ghost shopping, last customer analysis*, dan survey kepuasan pelanggan, karena keempat indikator tersebut merupakan satu kesatuan yang jika dilakukan bersama-sama akan meningkatkan kepuasan pelanggan secara maksimal. Dan untuk pencatatan sebaiknya dilakukan melalui system pembukuan yang tepat agar manajemen perusahaan tercatat dengan rapi dan jelas.

2. Untuk peneliti yang akan datang

Studi yang dilakukan oleh peneliti masih ada keterbatasan maka diharapkan penelitian ini bisa dilanjutkan oleh peneliti yang lain dengan objek atau sudut pandang yang berbeda sehingga dapat menambah pengetahuan keilmuan dibidang ekonomi Islam.