

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis pembahasan yang telah dilakukan, maka penulis menyimpulkan beberapa poin sesuai dengan rumusan masalah dalam skripsi ini, sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada konsumen di Toko Kelontong Kurnia Ilahi sudah hampir semua diterapkan, hanya saja belum maksimal. Dilihat dari hasil wawancara seluruh informan, dan hasil observasi peneliti, bahwa karyawan toko Kurnia Ilahi dari segi penampilan belum begitu rapi dan sopan, serta benar adanya melakukan 3S (senyum, sapa,salam), melayani dengan telaten serta cukup cepat dan tepat. Serta dilengkapi dengan parkir yang luas dan mengadakan kamar mandi. Hanya saja jika toko ramai, karyawan masih terlihat kewalahan, dan juga sistem pencatatan dan perhitungan yang masih manual.
2. Kualitas pelayanan dalam perspektif islam pada toko Kurnia Ilahi, terlihat sudah menerapkan 4 prinsip islam pada pelayanan.

B. Saran

Adapun saran yang peneliti ajukan setelah melakukan analisis observasi untuk permasalahan ini adalah sebagai berikut:

1. Toko Kurnia Ilahi harus lebih meningkatkan lagi kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan terutama ketika toko ramai, dan mengadakan sistem pencatatan yang lebih baik serta alat bantu yang lebih dari kalkulator.
2. Harus mengadakan pelatihan untuk karyawan yang belum mumpuni dalam menggunakan alat bantu pelayanan.
3. Peningkatan pemasaran harus senantiasa dikembangkan beradaptasi dengan jaman, seperti penggunaan media sosial secara optimal, mengadakan sosial media khusus toko kelontong Kurnia Ilahi guna meningkatkan keterhubungan dengan konsumen dan dapat menarik publik.
4. Harus lebih meningkatkan lagi kesopanan dalam berpakaian, karena toko lain sudah mulai ada yang menggunakan standar kerapian untuk karyawannya.
5. Perlu adanya jaminan yang pasti, agar konsumen tidak merasa cemas dan meningkatkan rasa kepercayaan kepada toko kelontong Kurnia Ilahi.