

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Macoa Parepare, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Indikator Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Kedai Macoa Parepare:
  - a. Memberikan pelayanan dengan membuka ruang obrolan bagi pelanggan.
  - b. Menyediakan produk yang bervariasi tanpa berdasar pada daftar menu.
  - c. Respon awal terhadap pelanggan baik.
  - d. Harga produk murah, jika dibandingkan dengan harga yang ada ditempat lainnya.

Indikator-indikator strategi pelayanan tersebut jika di analisis dalam etika bisnis Islam maka dapat memberikan rasa kepuasan terhadap pelanggan yakni prinsip amanat serta keadilan bagi pelanggan.

2. Upaya Kedai Macoa Parepare dalam meningkatkan kepuasan pelanggan:
  - a. Mengajarkan pelanggan dalam membuat kopi.
  - b. Menerima saran hingga kritikan dari pelanggan
  - c. Membuka ruang diskusi dari berbagai kalangan untuk bertukar pikiran dan berbagi ilmu.
  - d. Memberikan sikap empati ketika bertemu disuatu tempat.

Upaya yang telah dilakukan kedai macoa dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, Jika dikaitkan dengan Etika Bisnis Islam, maka termasuk dalam prinsip

amanah, adil, dan jujur. Akan tetapi loyalitas Kognitif dan Konatif dianggap tidak berkaitan dengan Etika Bisnis Islam.

## **B. Saran**

Berikut ini adalah sebagai saran yang diajukan oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian:

1. Perlunya mencari cara baru dalam mempromosikan produk atau menu Kedai Macoa disebabkan kebanyakan pelanggan merasa puas bukan hanya dari segi pelayanan tetapi juga dalam menu yang ditawarkan
2. Memberikan renovasi seperti tempat duduk didepan Kedai Macoa Parepare untuk memberikan sensasi baru kepada pelanggan ketika ingin kumpul bersama rekan.
3. Menyediakan menu makanan disebabkan para pekerja di Kedai Macoa Parepare mempunyai keahlian dalam membuat makanan, hal ini juga dapat menarik pelanggan baru untuk mencoba masakan di Kedai Macoa Parepare.