

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

- 1 Strategi layanan yang digunakan pada Toko Sumber Makmur diantaranya produk yang bagus kualitasnya dengan harga murah karena toko bekerja sama dengan pihak mitra, kemudian ketersediaan paket belanja di bulan Ramadhan yang diperuntungkan untuk menghemat uang belanja para pelanggan karena harga lebih terjangkau. Selain itu diperbolehkan melakukan hutang jika kurang dalam pembayarannya dan terakhir adanya layanan siap antar yang diperuntungkan untuk para pelanggan yang tidak dapat berbelanja langsung bisa menghubungi via *whatsapp* yang kemudian akan diantar tanpa biaya kirim. Dan ucapan terimakasih kepada para pelanggan dengan memberikan hadiah atau THR setiap tahun sekali meskipun tidak besar diharapkan mampu mempertahankan pelanggan.

- 2 Strategi layanan yang digunakan mampu mempertahankan pelanggan di tokonya, pelanggan yang loyal dapat dilihat dari pola pembeliannya seperti runtutan pembelian pada toko tersebut. Dalam hal ini semua aspek telah dipenuhi dengan baik oleh pemilik Toko, mulai dari kepuasan, kepercayaan dan pengalaman dengan perusahaan pemilik menjaga kualitas dengan baik (masa kadaluarsa diperhatikan), kenyamanan tempat , pegawai yang ramah , cepat cekatan, promosi yang bagus, harga murah dan layanan siap antar untuk menjaga kepuasan dan kepercayaan pelanggan dengan toko ini, sehingga pengalamana akan perusahaan (toko Sumber Makmur) dapat terjalin dengan baik jika pengalaman dengan toko sumber Makmur terjalin baik makai ikatan emosional para pelanggan terjalin dengan bagus. Serta kelima dimensi yang harus dimiliki dalam layanan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan ada di toko sumber Makmur terpenuhi dengan baik.

## **B. Saran**

1. Untuk pemilik toko, lebih baik memiliki inovasi yang bar uterus agar setiap pembeli yang datang tidak akan lupa akan Toko Sumber Makmur dan senangtiasa belanja di Toko Sumber Makmur, Untuk mengatasi hambatan strategi pemasaran dan meningkatkan penjualan, suatu usaha yang berhasil mencapai tujuan sangat dipengaruhi oleh kemampuan toko dalam memasarkan produk. Pemilik harus jeli

melihat dan membaca setiap peluang yang ada dalam memenuhi kebutuhan pelanggan serta memasarkan produknya.

2. Untuk pemerintah diharapkan lebih peka terhadap pedagang kecil baik pedagang pasar, toko klontong, toko sembako agar perekonomian tetap berjalan baik, mempunyai kebijakan-kebijakan baru yang diharapkan untuk menguntungkan rakyat kecil bukan hanya menguntungkan pemerintah saja.