

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan yang telah diuraikan oleh peneliti mengenai Strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen di *Dopota Cafe and Donuts* Cabang Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Dopota Cafe and Donuts* di Cabang Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto menerapkan berbagai strategi pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Mereka fokus pada menjaga kualitas produk donat dengan variasi rasa dan *topping* yang beragam, memberikan respons cepat terhadap keluhan pelanggan, dan memberikan pelayanan ramah, responsif, serta efisien. Fasilitas di *outlet*, seperti *Wi-Fi* gratis, stasiun pengisian daya, dan area parkir luas, ditawarkan untuk meningkatkan kenyamanan pelanggan. Program loyalitas dan berbagai paket harga memberikan keuntungan tambahan bagi konsumen yang sering berkunjung. Kebersihan, keamanan, dan kenyamanan di kafe dijaga dengan baik, sementara proses pesan antar disederhanakan, terutama bagi pelanggan di Desa Gempolkerep yang mendapatkan layanan antar gratis. Penggunaan media sosial dan penerimaan pesanan online juga menjadi bagian dari strategi pelayanan. Terakhir, kebijakan harga yang terfokus pada keseimbangan antara kualitas dan harga bersaing, serta kebijakan tanpa biaya tambahan pada harga produknya, mencerminkan perhatian *Dopota Cafe and Donuts* terhadap kebutuhan dan preferensi konsumen. Dengan demikian, penerapan berbagai

strategi ini membantu menciptakan pengalaman positif dan meningkatkan kepuasan konsumen di *Dopota Cafe and Donuts*.

2. *Dopota Cafe and Donuts* di Cabang Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto mempraktikkan strategi pelayanan yang sejalan dengan prinsip-prinsip etika bisnis Islam seperti kesatuan, keadilan, kebebasan, dan tanggung jawab. Kesatuan, sebagai manifestasi dari prinsip *Tauhid*, tercermin dalam komitmen mereka terhadap kepatuhan pada prinsip halal dan *thayyib*, serta pelatihan etika Islam kepada karyawan. Keadilan diwujudkan melalui penetapan harga yang sesuai dengan nilai produk, transparansi, dan tanggapan adil terhadap keluhan pelanggan. Prinsip kebebasan tercermin dalam memberikan kebebasan kepada pelanggan untuk memilih tanpa tekanan dan memberikan opsi yang beragam. Tanggung jawab, sebagai prinsip etika bisnis Islam, diimplementasikan dalam menjalankan bisnis sesuai prinsip-prinsip Islam dan berkontribusi kepada masyarakat melalui kegiatan amal. Dengan demikian, *Dopota Cafe and Donuts* tidak hanya berfokus pada kepuasan konsumen, tetapi juga mengakomodasi prinsip-prinsip etika Islam dalam setiap aspek operasionalnya, menciptakan lingkungan bisnis yang sesuai dengan nilai-nilai Islam.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan oleh peneliti di atas mengenai strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan konsumen di *Dopota Cafe and Donuts* Cabang Kecamatan Gedeg Kabupaten Mojokerto.

Adapun peneliti telah mengemukakan beberapa saran, diantaranya:

1. Bagi *Dopota Cafe and Donuts*, sebaiknya terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk serta variasi rasa dan topping donat untuk memastikan kepuasan pelanggan. Perusahaan juga dapat memperluas program loyalitas dan diskon untuk meningkatkan daya tarik bagi pelanggan setia. Selain itu, perlu diperhatikan secara kontinu strategi pelayanan, termasuk respons terhadap keluhan dan umpan balik pelanggan, untuk memastikan pengalaman pelanggan yang positif.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian yang lebih luas mencakup lebih banyak cabang *Dopota Cafe and Donuts* atau rantai restoran cepat saji serupa. Dengan membandingkan praktik-praktik pelayanan dan strategi kepuasan pelanggan di berbagai lokasi, dapat diperoleh pemahaman yang lebih holistik. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat mendalami ke aspek-aspek etika bisnis Islam lainnya yang mungkin belum tercakup dalam penelitian ini, sehingga memberikan kontribusi yang lebih komprehensif.