

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan pada uraian di atas yang peneliti telah dapatkan, maka dapat beberapa hal yang dapat peneliti simpulkan sebagai berikut:

1. Strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah pelanggan pada usaha warung gunung yaitu: pertama *Point Tangibles (berwujud)* yaitu kenyamanan tempat, adanya giveaway dan memberikan kesempatan kepada customer untuk memberikan kritik dan saran. Kedua, *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan karyawan dalam hal pada pelayanan petugas dalam melayani customer. Ketiga, point *Responsivess* (ketanggapan) yaitu respon karyawan cepat tanggap melayani customer. Keempat *point Assurance* (jaminan) yaitu pengetahuan atau wawasan, kesopanan, santun, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen. Kelima, *Emphaty* (empati) yakni pada indikator petugas melayani dengan sikap sopan santun, dengan Pelayanan yang memuaskan bagi pelanggan warung gunung.
2. Strategi yang diterapkan untuk meningkatkan jumlah pengunjung dari segi manajemen syari'ah konsep yang digunakan pun sudah memenuhi implementasi manajemen syariah yakni prinsip kejujuran, pertanggung jawaban, dan prinsip komunikasi givertif.

## **B. SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang dijelaskan diatas, maka peneliti menyampaikan saran yang bertujuan memberikan manfaat bagi pihak-pihak lain atas penelitian ini. Adpaun saran yang dapat disampaikan sebagai berikut :

1. Pihak warung gunung peneliti berharap dapat meningkatkan lagi kualitas semuanya agar tidak terjadi lagi kendala yang masih dalam pelayanannya seperti kebersihan, kenyamanan, perhatian dan jaminan yang diberikan.
2. Kepada konsumen diharapkan dapat mematuhi aturan yang ada agar pelayanan berjalan dengan lancar dan sesuai dengan harapan dari pihak konsumen serta lebih memahami menu-menu apa saja yang ditawarkan .

Demikian saran yang dapat penulis sampaikan, mudah-mudahan ada manfaatnya bagi kita semua.