

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

1. Strategi Pelayanan Depot Jamu Jago Mama Eska dilakukan sesuai ciri pelayanan yang baik, yang meliputi: tersedianya berbagai produk dan tes kesehatan, memenuhi kebutuhan konsumen, pelayanan secara cepat dan akurat, komunikasi dengan tanggap, dan memiliki pengetahuan mengenai produk. Selain itu, pelayanan dilakukan sesuai dengan dimensi untuk mencapai kualitas pelayanan yang diinginkan pelanggan. Dimensi tersebut meliputi: Wujud pelayanan yang dilakukan dengan produk terbaik, halal serta terjamin kualitasnya. Pelayanan yang handal dilakukan secara cermat dan konsultasi yang baik juga jelas. Melakukan pelayanan dengan selalu siap membantu apa yang dibutuhkan pelanggan secara cepat, tepat, dan cermat. Memberi jaminan serta tanggungjawab penuh yaitu keakuratan 99% pada alat tes kesehatan dan jaminan keamanan yang dapat dipastikan. Selalu menjaga komunikasi yang baik dengan pelanggan. Tujuan dari dilaksanakannya strategi pelayanan ini adalah: menciptakan terbentuknya kepercayaan konsumen, mencegah tuntutan konsumen dikemudian hari, memberikan kepuasan pada konsumen, menciptakan kepuasan, dan mempertahankan konsumen.

2. Strategi pelayanan yang dilakukan oleh ibu Nur Fadilah selaku pemilik Depot Jamu Jago Mama Eska sudah sesuai dengan pelayanan dalam perspektif ekonomi Islam yaitu dengan menerapkan sifat-sifat utama Rasulullah SAW yang harus diteladani oleh manusia pada umumnya dan pelaku ekonomi dan bisnis pada khususnya. Sifat-sifat tersebut meliputi *Shiddiq* yang dilakukan dengan apa adanya tanpa mengelabui atau memikat pelanggan dengan kebohongan, *Amanah* dengan pelayanan yang dilakukan penuh tanggung jawab serta keamanan yang terjamin, *Fathanah* dilakukan dengan berdasarkan wawasan pengetahuan yang dimiliki yang dipelajari dari ahlinya, dan *Tabligh* dengan memberi informasi melalui konsultasi secara rinci mengenai layanan tes kesehatan maupun produknya.

## **B. Saran**

Setelah dilakukannya penelitian, maka peneliti memandang perlu adanya masukan untuk Depot Jamu Jago Mama Eska, antara lain:

1. Hendaknya Depot Jamu Jago Mama Eska menambah karyawan dengan latar belakang tenaga kesehatan agar dalam pelayanan tes kesehatan dan konsultasi dapat maksimal. Penambahan karyawan juga dapat mengoptimalkan *update* produk pada agen serta dapat meningkatkan pelayanan pada pelanggan.
2. Hendaknya pemilik Depot Jamu Jago Mama Eska mengikuti pelatihan mengenai pelayanan tes Kesehatan yang dilakukan agar dapat menyertakan sertifikat keahlian dalam bidang tersebut pada usahanya agar pelanggan lebih yakin dengan segala produk maupun pelayanan yang terdapat pada Depot Jamu Jago Mama Eska.