

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan oleh peneliti dapat disimpulkan mengenai strategi pelayanan *Sampoerna Retail Community* (SRC) untuk meningkatkan penjualan pada Toko Misbah adalah sebagai berikut:

1. Strategi pelayanan SRC yang diterapkan di toko Misbah adalah tersedianya fasilitas atau Bukti Fisik (*tangible*) yang memadai seperti: tempat luas, bersih, dan terang. Empati (*empathy*) yang diberikan berupa dilakukannya komunikasi yang baik dengan konsumennya, seperti pelayanan melalui aplikasi Ayo SRC. Keandalan (*reability*) yang diberikan berupa kecepatan dan ketepatan waktu dalam membantu memenuhi kebutuhan konsumen melalui cara mengisi stok produk pada rak agar rak tidak terlihat kosong dan kebutuhan konsumen cepat terpenuhi dan tidak menunggu. Daya tanggap (*responsiveness*) yang diberikan adalah selalu sigap dalam melayani konsumen dapat berupa pelayanan melalui aplikasi pojok bayar dalam membantu memenuhi kebutuhan konsumen. Jaminan (*assurance*) adalah pelayanan berupa pemberian janji bahwa dijamin produk yang dijual tidak ada yang rusak atau cacat. Kelima dimensi Strategi Pelayanan SRC sudah diterapkan oleh toko Misbah dengan baik.
2. Peran strategi pelayanan SRC untuk meningkatkan penjualan pada toko Misbah adalah menerapkan strategi pelayanan SRC melalui aplikasi Ayo SRC dan Pojok bayar. Prinsip aplikasi dari SRC ini mengarahkan pada para pelaku keuangan syariah agar dalam melakukan aktivitas ekonominya tidak menimbulkan kerugian (*mudharat*) bagi orang lain. Keseimbangan dan keadilan, berarti bahwa perilaku bisnis harus seimbang dan adil. Keseimbangan berarti tidak berlebihan dalam mengejar keuntungan ekonomi. Sedangkan keadilan memberikan pemahaman tentang perolehan atas sesuatu yang menjadi hak. Dalam

aplikasinya keadilan mengarahkan pada transaksi yang jelas dan tidak mengandung unsur penipuan, baik dalam harga maupun jaminan produk yang diberikan. Melakukan bisnis secara transparan, jujur, dan menetapkan biaya secara wajar dan tidak berlebihan. Dengan adanya Strategi Pelayanan SRC ini semakin mempermudah toko Misbah dalam melakukan penjualan kepada masyarakat yang lebih luas. Jangkauan konsumen yang lebih luas dan kemudahan dalam proses kegiatan jual beli inilah yang membuat omset penjualan pada toko Misbah semakin meningkat. Maka dari itu toko Misbah lebih fokus dalam menerapkan pelayanan SRC. Kedepannya toko Misbah ingin menambah profesionalitasnya dalam menerapkan strategi pelayanan SRC guna untuk meningkatkan penjualan.

B. Saran

Setelah penulis melakukan penelitian pada toko Misbah Dusun Tawang Sari Desa Karangrejo Kecamatan Ngasem Kabupaten Kediri. Peneliti akan menyampaikan beberapa saran yang bertujuan untuk memberikan manfaat bagi pihak toko Misbah dan pihak lain atas penelitian ini.

1. Untuk toko Misbah

Mengacu pada hasil penelitian diatas, toko Misbah dalam menerapkan strategi pelayanan SRC untuk meningkatkan penjualan melalui *tangible, empathy, reability, responsiveness, assurance*. Kelima dimensi tersebut merupakan satu kesatuan jadi dibutuhkan proses yang lebih maksimal dalam pelaksanaannya agar dapat membantu meningkatkan penjualan demi kelancaran usaha pada toko Misbah.

2. Untuk peneliti yang akan datang

Studi yang dilakukan peneliti masih ada keterbatasan, maka diharapkan penelitian ini bisa dilanjutkan oleh peneliti lain dengan

objek atau sudut pandang yang berbeda sehingga dapat menambah pengetahuan dan keilmuan mengenai strategi pelayanan.