

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kualitas Pelayanan yang diterapkan Penjahit Paguyuban Melati Jaya Desa Banjarmlati Kecamatan Mojoroto Kota Kediri meliputi: *Reliability* (kehandalan), para pemilik toko di desa Banjarmlati mempunyai karyawan yang profesional terkhusus mahir dalam bidang menjahit hal ini terjadi dengan melatih para calon karyawan secara intens dalam kurun waktu selama satu tahun. *Responsiveness* (daya tanggap), kemampuan Para penjahit di desa Banjarmlati dalam menyelesaikan pesanan konsumen dengan memberikan dua layanan cara. Pertama, cara yang sudah lazim pada setiap Penjahit. Layanan kedua dengan sistem borongan. *Assurance* (Jaminan), Dengan memberi jaminan pembenahan pakaian yang mengalami kerusakan ringan dalam jangka satu minggu. *Emphaty* (Empati), menawarkan beberapa macam contoh pakaian yang terdapat ditoko kepada pelanggan dengan merinci kualitas pakaian tersebut. *Tangible* (bukti langsung) tersedianya sarana dan prasarana seperti beberapa alat menjahit mulai dari mesin jahit, mesin obras, mesin wolsum, mesin bordir. Alat mengukur seperti meteran, penggaris, pita. Alat pemotong seperti gunting kain, gunting kertas, gunting bebek, gunting bordir, guting benang. Alat penanda seperti kapur jahit, rader. Setrika dan boneka jahit.
2. Kualitas Pelayanan Penjahit Paguyuban Melati Jaya Desa Banjarmlati Kecamatan Mojoroto Kota Kediri ditinjau dari Kualitas Pelayanan Islam. Dalam kualitas pelayanan islam terdapat beberapa karakteristik yaitu jujur (*as-shidiq*), dapat dipercaya (*al-amanah*), tidak berdusta (*al-kadzib*), melayani dengan rendah hati (*al-khidmah*). Jujur (*as-shidiq*), Penjahit Paguyuban Melati Jaya Desa Banjarmlati

Kecamatan Mojoroto Kota Kediri selalu menerapkan sifat kejujuran karna kejujuran merupakan modal utama dalam menjahit. Dapat dipercaya (*al-amanah*), dengan menjaga mutu serta kualitas jahitan agar konsumen merasa puas atas hasil pesanan. Tidak berdusta (*al-kadzib*), Para penjahit di desa Banjarmlati tidak melakukan pemotongan dengan curang dengan mengurangi bahan jahitan hal ini terbukti dari kepuasan pelanggan yang jarang sekali ditemukan komplain terhadap para penjahit. Melayani dengan rendah hati (*al-khidmah*), sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, tercermin pada setiap individu Penjahit Paguyuban Melati Jaya Desa Banjarmlati Kecamatan Mojoroto Kota Kediri.

3. Kualitas Pelayanan Penjahit Paguyuban Melati Jaya Desa Banjarmlati Kecamatan Mojoroto Kota Kediri ditinjau dari Etika Bisnis Islam. Penjahit Paguyuban Melati Jaya di desa Banjarmlati dinilai telah melaksanakan lima prinsip dalam etika bisnis yang meliputi: Kesatuan (*unity*), bekerjasama dengan memberikan sebagian orderan pesanan kepada pemilik toko lain ketika terjadi banyak pesanan. Keseimbangan (*equilibrium*), menjahit pesanan konsumen dengan tertib sesuai urutan pesanan tanpa membedakan status sosial konsumen. Kehendak bebas (*free will*), memberikan kebebasan memilih kepada konsumen terkait pesanan yang dikehendaki setelah memberikan edukasi jahitan. Tanggung jawab (*responsibility*), bertanggung jawab penuh atas komplain dengan memperbaiki kesalahan tersebut tanpa membebani biaya tambahan kepada konsumen apabila karena kesalahan tersebut dilakukan dari pihak penjahit. dan kebenaran (*ihsan*), bersikap jujur dengan tidak mengurangi bahan pesanan konsumen dan meminta ridho terhadap sisa bahan pesanan konsumen.

B. Implikasi teoritis dan praktis

1. Implikasi teoritis

Memberikan wawasan tambahan secara teoritik Mengenai Kualitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan Islam dan Etika Bisnis Islam yang mana dalam hal ini peneliti mengaplikasikan pada Paguyuban Penjahit Melati Jaya di desa Banjarmlati.

2. Implikasi praktis

a. Bagi peneliti

menambah wawasan tentang kualitas pelayanan ditinjau dari kualitas pelayanan dan etika bisnis islam.

b. Bagi pembaca

- 1) Mengetahui tentang kualitas pelayanan
- 2) Mengetahui tentang kualitas pelayanan islam
- 3) Mengetahui tentang etika bisnis islam.

C. Saran

Mengingat desa Banjarmlati telah familiar sebagai kampung penjahit alangkah baiknya lebih meningkatkan kembali SDM lokal yang notabene sebagai pewaris budaya leluhur dan juga pelestarian dalam keahlian penjahit. Pengembangan dalam segi marketing melalui digital perlu kiranya diadakan melihat persaingan bisnis yang terus berkembang.