

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melalui beberapa waktu dan tahap pengerjaan yang cukup panjang, akhirnya penulis sampai pada bab terakhir yang merupakan intisari dari semua isi penelitian ini yang berjudul “*Implementasi Etika Bisnis Islam dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Usaha Dahlia Bordir Kudus)*”. Berdasarkan hasil yang telah dibahas peneliti pada bab-bab sebelumnya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai-nilai etika telah diterapkan oleh pemilik dan seluruh karyawan Dahlia Bordir sebagai strategi untuk mengembangkan usaha. Dalam etika transaksi bisnis, Dahlia Bordir mempraktekkan bisnis dengan menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis Islam, seperti jujur dalam takaran (*quantity*), menjual barang yang baik mutunya (*quality*), dilarang menggunakan sumpah (*al-qasm*), longgar dan bermurah hati (*tasamuh dan tarahum*), membangun hubungan baik antar kolega, tertib administrasi dan menetapkan harga dengan transparan.
2. Dahlia Bordir Kudus dalam membangun peningkatan kepuasan pelanggan dengan menerapkan prinsip etika bisnis Islam melalui nilai pelanggan, pelayanan kepada pelanggan dan mutu produk. Dahlia Bordir dalam mengukur kepuasan pelanggan dengan tatap muka secara langsung dengan pelanggan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui secara langsung bagaimana respon pelanggan terhadap produk. Selain itu Dahlia Bordir melakukan survei dengan kedatangan pelanggan untuk membeli kembali. Dampak dari penerapan etika bisnis Islam tersebut, tingkat kepuasan pelanggan tercapai, mendapatkan keberkahan, bisnis terus berkembang dan mampu bersaing dengan perusahaan lain.

B. Keterbatasan Penelitian

Meskipun telah diupayakan semaksimal mungkin, namun ternyata penelitian ini masih banyak keterbatasan penelitian, meliputi:

1. Responden pada penelitian ini hanya tertuju pada satu usaha yang dilakukan secara langsung oleh pemiliknya.
2. Keterbatasan literatur hasil penelitian sebelumnya yang masih kurang mendalam.
3. Keterbatasan pengetahuan peneliti dalam membuat dan menyusun tulisan ini sehingga perlu diuji kembali kendalanya ke depan.
4. Keterbatasan data yang digunakan dalam penelitian ini sehingga membuat hasil penelitian kurang memuaskan.

C. Saran

Dalam penelitian ini, penulis ingin memberikan beberapa saran kepada pihak Dahlia Bordir Kudus. Hal ini bertujuan dalam mengimplementasikan etika bisnis Islam khususnya dalam peningkatan kepuasan pelanggan. Adapun saran yang diajukan penulis adalah sebagai berikut

1. Bagi produsen, tetap mempertahankan penerapan prinsip-prinsip etika bisnis Islam dalam kegiatan bisnis dan memberikan inovasi-inovasi desain serta produk sesuai dengan keinginan konsumen dalam perkembangan zaman agar tingkat kepuasan pelanggan dapat terpenuhi.
2. Bagi karyawan, hendaknya dengan kebijaksanaanya senantiasa meningkatkan kualitas kerja dan lebih teliti lagi dalam membordir supaya produsen puas dengan hasil kerja karyawan dan tidak mengecewakan pelanggan atau konsumen.
3. Bagi pelanggan atau konsumen, diharapkan memberikan masukan-masukan kepada produsen tentang kekurangan dari pelayanan maupun produk tersebut sehingga produsen dan karyawan lebih teliti lagi untuk memproduksi barang tersebut dan akan memperbaiki dalam melayani konsumen.