

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul “**Analisis Strategi Harga dan Kualitas Pelayanan dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan pada UD DUA PUTRI di Kudus**” dan uraian bab-bab sebelumnya dari analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

Strategi Harga dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan pada UD DUA PUTRI.

Dalam menarik konsumen, tentunya para pelaku usaha berlomba-lomba menciptakan strategi yang bagus dalam mengembangkan usahanya tersebut. Dalam hal ini UD DUA PUTRI menggunakan strategi harga untuk menarik para pelanggannya. Strategi harga yang diterapkan disini yaitu dijual dengan harga grosir walaupun ambilnya eceran. Untuk yang pembelian grosir juga tidak perlu khawatir karena biasanya masih ada potongan harga tersendiri. UD DUA PUTRI juga terkenal harga yang murah. Tetapi kualitas barangnya tidak murahan. Selain menggunakan strategi dengan harga yang murah, toko tersebut juga menyediakan berbagai produk. Menjual berbagai item produk sangat berpengaruh terhadap menarik minat konsumen yang datang. Dengan menjual berbagai item produk tentu akan meningkatkan volume penjualan bagi UD DUA PUTRI. Dengan kedua hal tersebut menjadikan UD DUA PUTRI banyak diminati dan didatangi oleh berbagai konsumen.

Pemilikn UD DUA PUTRI mendirikan sudah strategis dan mudah dijangkau oleh konsumen yaitu dipinggir jalan lokasi yang sudah bagus dan strategis menjadikan mudah berkembang semakin banyak konsumen yang datang.

Dasar penentuan harga pada biaya yaitu *Mark up pricing method* dimana Harga jual barang atau jasa ditentukan dengan lebih banyak yang berminat. Karena dimana-mana konsumen lebih banyak cari barang dengan harga murah. Pelayanan yang diberikan untuk konsumen yaitu ramah, menerapkan 3S yaitu senyum, sapa dan sabar, serta melayani kebutuhan konsumen dengan baik. Dengan selalu update barang model dengan otomatis banyak konsumen yang berdatangan ke UD DUA PUTRI. Karena banyak konsumen yang selalu berdatangan dan senang melihat barang dan

kualitas terbaru. Dalam memberikan kenyamanan di UD DUA PUTRI, ini memberikan jaminan barang yang diberikan kepada konsumen.

Kualitas pelayanan menjadikan hal yang penting untuk menarik minat konsumen untuk datang di UD DUA PUTRI, sehingga dalam ini menerapkan pelayanan yaitu senyum, sapa, sabar serta melayani kebutuhan konsumen yang lebih baik. Selain itu juga melayani konsumen harus cukup cepat sehingga konsumen tidak terlalu lama menunggu dalam membeli barang yang dibutuhkan dan konsumen dilayani dengan baik. Dalam memberikan kenyamanan memberikan jaminan barang yang dapat diretur atau dikembalikan sesuai dengan perjanjian.

B. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang terdapat dalam penelitian ini meliputi:

1. Keterbatasan literatur hasil penelitian sebelumnya yang masih kurang yang peneliti dapatkan.
2. Keterbatasan waktu, biaya dan tenaga sehingga membuat penelitian ini kurang maksimal.
3. Keterbatasan pengetahuan peneliti dalam membuat dan menyusun tulisan ini sehingga perlu diuji kembali keandalannya kedepan.

C. Saran

Dari penelitian yang dilaksanakan penulis pada UD DUA PUTRI, maka penulis mempunyai beberapa saran yang sekiranya dapat meningkatkan dan memiliki dampak positif yaitu :

1. Menerapkan strategi harga yang dibelanjakan, diharapkan juga meningkatkan kualitas pelayanan dalam melayani konsumen. Dengan harga murah otomatis banyak konsumen yang tertarik dan berdatangan untuk membeli, kualitas pelayanan yang bagus akan membuat konsumen merasa nyaman dalam berbelanja bahan baku, sehingga pelanggan yang berdatangan tetap loyal terhadap UD DUA PUTRI.
2. Bagi pemilik, dalam mempertahankan loyalitas pelanggan diharapkan menambah karyawan agar dalam menjaga kualitas pelayanan agar bisnisnya semakin efektif dan efisien dengan hasil yang maksimal serta pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

3. Bagi peneliti, diharapkan bisa berguna dan manfaat bagi peneliti selanjutnya yang membutuhkan informasi dalam melakukan peneliti khususnya mengenai strategi Generi. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan mampu menggali lebih dalam lagi akan aspek-aspek lain yang dapat mempertahankan loyalitas pelanggan, sehingga dapat bermanfaat bagi pihak pengusaha yang menjadi objek penelitian.

D. Penutup

Dengan memanjatkan puji syukur kehadurat Allah SWT atas Rahmat, Taufiq, Hidayah serta Inayahnya penulis dapat menyelesaikan sebuah karya kecil walaupun dengan banyak godaan dan rintangan yang silih berganti.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhamad SAW sebagai pembawa risalah ilahiyah, beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya. Penulis juga menerapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan motivasi, bimbingan serta bantuan terhadap penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari sebagai manusia, tidak ada yang sempurna. Penulis telah mengusahakan kesempurnaan skripsi ini dengan semaksimal mungkin menurut kemampuan dan pengetahuan penulis karena dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca, karena hal itu merupakan tolok ukur dalam berkarya yang lebih baik dimasa yang akan datang.

Akhirnya kata penulis ucapkan kepada semua pihak yang telah membantu, semoga senantiasa mendapat balasan kebaikan dari Allah SWT, dzat azza Wajala.. Amin Ya Robbal Alamin.