

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang berjudul “Analisis Penerapan Manajemen Mutu Produk dan Pelayanan dalam Meningkatkan Pendapatan Pedagang (Studi pada Pedagang Konveksi di Pasar Kliwon Kudus)” yang dilakukan penulis, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Konsep manajemen mutu produk dalam meningkatkan pendapatan pada pedagang konveksi di Pasar Kliwon Kudus yaitu pedagang konveksi dalam menyediakan produk yang dijual lebih memperhatikan jahitan kain, keawetan kain, memilih jahitan rapi, bahan kain, pola pada pakaian, produksi asal, memilih lining (bahan pelapis kain).
2. Konsep manajemen mutu pelayanan dalam meningkatkan pendapatan pada pedagang konveksi di Pasar Kliwon Kudus, diantaranya pelayanan di pasar kliwon kudus menjadi unsur persaingan maka pedagang menerapkan konsep dalam pelayanan yaitu ramah pada pelanggan, sopan pada pelanggan, tidak menyakiti hati pelanggan, melayani pelanggan dengan baik.
3. Langkah-langkah manajemen mutu produk dan pelayanan dalam meningkatkan pendapatan pada pedagang konveksi di Pasar Kliwon Kudus yaitu langkah-langkah yang dilakukan pedagang konveksi dalam menciptakan atau menyediakan produk yang akan dijual adalah merencanakan produk yang akan dijual, memilih produk yang berkualitas mulai dari keawetan produk dan kerapian pada jahitan pakaian. Sedangkan langkah-langkah dalam menciptakan mutu pelayanan pada pedagang konveksi yaitu ketika ada konsumen lewat menawarkan barang dagangan, jika konsumen sedang memilih barang dagangan dapat dilayani dengan baik, ramah, dan sopan, dan ketika konsumen setelah selesai mengucapkan terima kasih dengan harapan

konsumen akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pada pedagang.

## **B. Saran**

Dalam penelitian ini peneliti dapat memberikan saran-saran kepada:

1. Pihak pedagang konveksi di pasar kliwon kudus  
Dengan adanya jenis produk yang bagus dan memberikan pelayanan yang terbaik dapat dipertahankan dengan baik.
2. Pihak konsumen  
Diharapkan dengan adanya produk yang baik dan pelayanan yang baik pula, konsumen dapat membeli sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan.
3. Bagi peneliti berikutnya  
Diharapkan dalam melakukan penelitian lebih cermat, teliti dan mampu menguraikan dan penggunaan kata maupun kalimat dengan baik yang intinya diharapkan lebih baik dari penulis.

## **C. Keterbatasan Penelitian**

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

1. Keterbatasan literatur hasil penelitian sebelumnya yang masih kurang 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 keandalannya ke depan.

## **D. Penutup**

*Alhamdulillah*, berkat pertolongan dan karunia Allah SWT, didasari niat dan kesungguhan akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi, dengan harapan semoga dapat memberi manfaat bagi peneliti khususnya dan bagi pembaca budiman.

Peneliti menyadari dengan sepenuhnya, bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terjadi kekurangan dan kekhilafan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati memohon para pembaca untuk memberi kritik yang bersifat konstruktif dan serta menerima S M S (saran, masukan, dan solusi) dalam penyempurnaan skripsi ini karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT.

Akhir kata peneliti ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga senantiasa mendapatkan balasan dari Allah SWT, *Dzat Azza Wajalla.....Amin Ya Rabbal Alamin.*

