

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis dan pembahasan dari data strategi mempertahankan loyalitas konsumen *home industry* Jenang Bintang Kurnia, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi yang digunakan *home industry* Jenang Bintang Kurnia dalam mempertahankan loyalitas konsumen antara lain: memberikan pelayanan (*service*) dengan maksimal kepada konsumen, membangun komunikasi yang baik dengan konsumen, dan mempertahankan mutu produk.
2. *Home industry* Jenang Bintang Kurnia dalam mempertahankan loyalitas konsumen sesuai perspektif etika bisnis islam terdapat 4 faktor pendukung. Antara lain:
 - a. Keunggulan produk. Sesuai dengan 8 dimensi kerangka kualitas produk menurut Djiptono.
 - b. Keunggulan harga. Dalam menentukan harga sesuai dengan kompetitornya.
 - c. Keunggulan tempat. Berlokasi sangat strategis di Desa Temulus RT 05 RW 01 Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus tepat di samping jalan raya di tengah pemukiman penduduk.
 - d. Keunggulan promosi. Dengan cara memberikan kelebihan jenang saat konsumen membeli jenang kepada konsumen yang telah berlangganan.

Sedangkan 4 faktor penghambat *home industry* Jenang Bintang Kurnia dalam mempertahankan loyalitas konsumen. Antara lain:

- a. Ketahanan produk. Jenang yang terbuat dari bahan yang mudah rusak membuat ketahanan produk ini kurang lebih 1 bulan, untuk meminimalisir resiko kerugian produk jenang terbuat dari bahan baku yang baik, dibungkus dengan serapat mungkin dan disimpan ditempat yang aman dan tidak lembab.
- b. Kelangkaan bahan baku. Kelangkaan yang terjadi dapat diakibatkan oleh cuaca dan tingginya permintaan tidak sesuai dengan persediaan yang ada. Untuk meminimalisir resiko dengan cara mencari pemasok bahan baku yang lain dengan catatan mempunyai kualitas yang baik dengan bahan baku yang biasanya digunakan.
- c. Kenaikan bahan baku. Dapat disebabkan oleh naiknya harga bahan pokok pangan sehingga semua ikut naik, cara menghadapinya dengan memasok bahan baku dari pemasok

yang lain dengan tetap memperhatikan kualitas bahan baku dan pemilik tidak akan mengurangi ukuran produk jenang dan tidak juga menaikkan harga produk jenang.

3. Strategi yang digunakan *home industry* Jenang Bintang Kurnia dalam mempertahankan loyalitas konsumen sesuai perspektif etika bisnis islam terdapat 3 cara. Antara lain:
 - a. Memberikan pelayanan yang maksimal kepada konsumen dengan cara mempersilahkan konsumen duduk terlebih dahulu ketika menunggu pesanan produk dan menyediakan tempat yang teduh dan aman untuk memarkirkan kendaraan konsumen, sesuai yang diperintahkan Allah dalam Al-Qur'an.
 - b. Membangun komunikasi yang baik dengan konsumen. Etika berkomunikasi bermu'amalah berdasarkan Al-qur'an dan hadist, yaitu: kejujuran, keakuratan informasi, amanah dan bertanggung jawab, adil, tidak curang, bersikap melayani dan rendah hati.
 - c. Mempertahankan mutu produk. Menggunakan bahan baku yang baik dan melalui pengendalian proses produksi sehingga menghasilkan produk yang berkualitas. Sesuai dengan nilai-nilai perdagangan syariah menurut Yusuf Qardawi.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini jauh dari kata sempurna dan pastinya tidak terlepas dari keterbatasan maupun kelemahan. Penulisan tersebut baik dari segi penulisan maupun sumber acuan yang peneliti gunakan. Penelitian yang dikaji dari beberapa teori dan telaah pustaka akan lebih mampu memberikan pemahaman yang lebih terperinci sehingga akan mudah dipahami oleh generasi selanjutnya, penelitian ini memiliki keterbatasan antara lain:

1. Penelitian ini mempersentasikan informasi tentang strategi mempertahankan loyalitas konsumen, sehingga belum mampu memberikan informasi secara menyeluruh tentang ruang lingkup lainnya.
2. Penelitian ini hanya menginterpretasikan strategi mempertahankan loyalitas konsumen.

C. Saran

1. Bagi Perusahaan

Kualitas pelayanan dan produk yang diberikan sudah cukup baik, semoga selalu dipertahankan serta semakin meningkatkannya agar konsumen semakin loyal ke perusahaan. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi pertimbangan dalam menentukan langkah-langkah dan strategi yang sesuai untuk *home industry* Jenang Bintang Kurnia dalam mempertahankan

loyalitas konsumen agar memperluas pangsa pasar dan penjualan kedepannya semakin berkembang.

2. Bagi Pembaca

Sebagai penambah wawasan, panduan atau rekomendasi untuk pembaca mengenai strategi mempertahankan loyalitas konsumen suatu usaha. Diharapkan dapat menjadi bahan referensi pemikiran bagi penelitian lainnya.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini masih terbatas, hanya terfokus pada strategi mempertahankan loyalitas konsumen suatu usaha. Diharapkan peneliti selanjutnya untuk menambah variabel penelitian agar hasil penelitian lebih lengkap dan akurat.

