

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi toko klontong untuk memperoleh laba yang optimal dalam memperhatikan lingkungan adalah memperhatikan tata letak barang, keanekaragaman barang, program promosi, menjaga kebersihan, menyediakan fasilitas, menyediakan persediaan barang, menjaga keamanan, dan laba tambahan.
2. Strategi toko klontong untuk memperoleh laba yang optimal dalam memperhatikan pelayanan adalah menjaga etika, memenuhi permintaan pelanggan, sabar, penggunaan bahasa yang sopan, dan menerapkan sistem *delivery*.
3. Laba merupakan pemenuhan kebutuhan hidup, keberlangsungan usaha, dan sebagai rasa empati seperti membantu pembeli dengan memberikan hutang.

5.2 Keterbatasan dan Saran

5.2.1 Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan peneliti masih memiliki keterbatasan yaitu peneliti belum menggali kualitas layanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dengan dimensi berwujud dan ketanggapan. Sehingga informasi yang didapatkan peneliti berupa kualitas layanan berdasarkan dimensi keandalan, kepastian dan empati.

5.2.2 Saran

1. Bagi Pedagang toko klontong

Sebaiknya pedagang toko klontong di Desa Ngembung juga memperhatikan lingkungan eksternal toko seperti pemasok dan pesaing. Sehingga pedagang dapat memberikan nilai tambah bagi toko klontongnya sendiri untuk bersaing.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya laporan ini dapat dijadikan sebagai referensi, namun bisa memperdalam informasi tentang kualitas layanan yang diberikan pedagang toko klontong. Kualitas layanan yang perlu diperdalam yaitu dimensi *tangible* atau berwujud seperti fasilitas fisik perlengkapan dan penampilan dari pedagang, dan dimensi *Responsiveness* atau ketanggapan seperti ketanggapan dalam melayani pembeli dan pelayanan yang diberikan memuaskan.