

BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Simpulan

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

1. Perolehan laba pedagang toko kelontong dengan memperhatikan dimensi *tangible* melalui lingkungan toko disebabkan dari kebersihan toko dan memperhatikan kerapian toko.
2. Perolehan laba pedagang toko kelontong dengan memperhatikan dimensi *reability* melalui kemampuan disebabkan dari penerapan sistem pelayanan *delivery order* dan *pree order*.
3. Perolehan laba pedagang toko kelontong dengan memperhatikan dimensi *responsivness* melalui rasa kepedulian disebabkan dari berusaha menuruti keinginan para pelanggannya, memberitahukan perbandingan produk yang akan dibeli, dan memberikan pelayanan yang cepat.
4. Perolehan laba pedagang toko kelontong dengan memperhatikan dimensi *assurance* melalui kepercayaan dan sikap disebabkan dari pedagang melakukan pemeriksaan barang, kestabilan harga, berlaku jujur, sopan dalam berkomunikasi, apa adanya, dan sabar.
5. Perolehan laba pedagang toko kelontong dengan memperhatikan dimensi *emphaty* melalui kedekatan dan kemanusiaan disebabkan dari bertegur sapa, menjaga silaturahmi, bergurau, memberikan toleransi, insentif dan bersedekah.

6. Laba merupakan kesejahteraan bagi pedagang toko kelontong dengan terpenuhinya kebutuhan hidup, keberlangsungan usaha dan rasa syukur atas laba yang diperoleh.

5.2. Keterbatasan dan Rekomendasi

5.2.1. Keterbatasan Penelitian

1. Kelemahan metode pengumpulan data dengan model snowball membuat informan kurang memahami tujuan penelitian karena informan di dapat dari saran informan sebelumnya.
2. Uji Keabsahan data hanya menggunakan *member check* perlu ditingkatkan lagi agar semakin kredibel.

5.2.2. Rekomendasi

1. Bagi Pedagang Toko Kelontong
Sebaiknya pedagang toko kelontong di Desa Sukomulyo memberikan pelayanan yang lebih baik atau setara dengan pelayanan yang diberikan minimarket, penambahan karyawan agar proses pelayanan menjadi lebih cepat dan akurat sehingga toko kelontong semakin berkembang.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Bagi peneliti selanjutnya laporan ini dapat dijadikan sebagai referensi, namun bisa memperdalam informasi menggunakan metode penelitian kualitatif etnografi.
 - b. Kualitas Pelayanan melalui dimensi tangible perlu di perdalam lagi agar informasi yang didapatkan lebih banyak.
 - c. Membercheck ditingkatkan dengan uji transferability dan uji dependability.

- d. Metode pengumpulan data bisa diganti menggunakan purposive sampling agar hasil yang didapatkan lebih mendalam lagi.

