

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang penulis lakukan terhadap Strategi Pengembalian Kepercayaan Pelanggan Bakso Mataram Cabang Panam Pasca Isu Negatif ditinjau Menurut Ekonomi Islam, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Strategi pengembalian kepercayaan pelanggan Bakso Mataram adalah dengan cara meyakinkan pelanggan bahwa Bakso Mataram murni menggunakan daging sapi, membuat pernyataan berupa sanggahan di media sosial bahwa berita tentang bakso daging tikus itu tidak benar, mengajak pelanggan untuk ikut menyaksikan di dapur bagaimana proses pembuatan bakso dari awal hingga selesai, memberikan pelayanan yang optimal, menyediakan tempat yang nyaman bagi pelanggan dan memberikan kepuasan pada pelanggan dan juga dengan cara melayani pelanggan dengan sangat ramah, sopan, santun dan berusaha cepat dan tanggap serta sangat memperhatikan kualitas pelayanan. Bakso Mataram juga sangat memperhatikan kenyamanan tempat bagi pelanggan, menjaga kebersihan dan keindahan tempat sehingga pelanggan merasa nyaman dan puas berada di Bakso Mataram. Kenyamanan dan kepuasan pelanggan menyebabkan pelanggan percaya terhadap Bakso Mataram walaupun setelah beredarnya isu negatif tentang bakso daging tikus tidak mengurangi pelanggan Bakso Mataram dan tidak membuat pelanggan kabur. Pelanggan Bakso Mataram tetap percaya dan bertahap karena pelanggan Bakso Mataram sudah mempercayai dan meyakini Bakso Mataram

anmenganggapisunegatif yang tersebaradalahfitnahdaripihak yang inginmenjatuhkanBaksoMataramdanisutersebutjugatidakterbuktikebenarannya.

1. Tinjauanekonomi Islam terhadapstrategi pengembalian kepercayaan pelangganadalahBaksoMataram telah sesuai dengan prinsip syariah yaitu mengutamakan cara dan proses yang benar danapabilamelayanipelangganmenunjukkansikaprespek, sopansantundanlemahlembutsehinggameningkatkanpersepsipositifdannilaibagikonsumen/pelangganandanakanmeningkatkankepercayaan, rasa aman, bebasdariresikoataubahaya, sehinggamembuatkonsumen/pelangganmerasakankepuasandanakanpercaya dengan kualitas BaksoMataram. seperti yang dijelaskandalam Al-Qur'an surat Ali Imran (3) : 159, yang menjelaskanbahwasetiapmanusiadituntunkanuntukberlakulemahlembut agar orang lain merasakankenyamananbilaberadadisampingnya. Apalagidalam pelayanan yang manakonsumenbanyakpilihan, bilapelakubisnistidakmampumemberikan rasa amandengankelemah-lembutannyamakakonsumenakanberpidahkeperusahaan lain.

B. Saran

Mengingatketerbatasanpengetahuandankemampuan yang penulismilikidalampenulisanini.Perlupenuliskemukakan saran-saran dalampenulisan-penulisanselanjutnya, antara lain:

1. KepadaihakBaksoMataram agar tetapmempertahankankualitaspelayanandanmeningkatkankenyamanantempatbagipelang gansupayapelangganlebihnyamanberada di BaksoMataramdankepadapihakBaksoMataram agar kejadianmengenaitnahatauisunegatif yang beredar di

Bakso Mataram dijadikan bahan pembelajaran dan sebuah ujian atau cobaan dari Allah agar dalam berurusan antinya lebih berhati-hati karena persaingan dunia usaha semakin ketat.

2. Dalam melakukan usaha diharapkan untuk terus mempertahankan kaidah-kaidah syariat dan ekonomi Islam.
3. Kepada pihak konsumen atau pelanggan diharapkan jangan gampang mempercayai isu negatif yang beredar yang belum jelas dan tidak terbukti kebenarannya. Karena apabila berita tersebut tidak benar sama artinya dengan memfitnah dan untuk lebih jelasnya supaya tidak terjadi kesalah-pahaman tanyakan langsung kepada pihak yang bersangkutan yaitu pihak Bakso Mataram.