

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti tentang pelayanan toko Al-Ladhivii terhadap konsumen perspektif etika bisnis Islam dan perlindungan konsumen, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan terhadap konsumen sudah optimal dan efektif, begitupun dengan strategi yang digunakan oleh para pemilik toko. Di Toko Al-Ladhivii salah satu pelayan tidak dapat melakukan layanan dengan baik. Sebagian tidak memiliki kesabaran, ketelatenan, dan tidak mengerti bagaimana menjalin hubungan baik dengan konsumen.
2. Pelayanan konsumen tidak sesuai dengan etika bisnis Islam dan perlindungan konsumen. Hal ini terlihat dari prinsip keadilan di Toko Al-Ladhivii dalam etika bisnis Islam dan hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif dalam etika bisnis Islam dimana toko tersebut tidak cukup baik dalam melayani konsumen ketika toko ramai. Dalam pelayanan konsumen tidak selalu menerapkan etika bisnis Islam dan perlindungan konsumen. Karena hasil dari penelitian yang penulis teliti ada salah satu toko yaitu toko Al-Ladhivii yang kurang cukup baik dalam pelayanan

## **B. Saran**

1. Diharapkan kepada para pelaku usaha agar mengetahui tentang etika bisnis Islam dan menerapkan dalam pelayanan konsumen, Bagi pelaku usaha diharapkan tidak hanya menerapkan etika bisnis Islam, namun juga Perlindungan konsumen.
2. Bagi pelayan agar memberikan pelayanan yang terbaik untuk para konsumen agar tidak terjadi kesalahpahaman dan menyimpang dari kaidah etika bisnis Islam, bagi konsumen diharapkan agar tidak menuntut pelayan dalam melayani kebutuhannya, karena pelayan juga mempunyai kemampuan terbatas.

