

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi Nilai-Nilai Syariah dalam Kualitas Pelayanan pada Penjualan Queen Burger Tembilahan Secara Digital dan *Field Marketing*, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan pada penjualan Queen Burger secara digital dan *field marketing* telah berjalan dengan baik. *Digital marketing* memberikan kemudahan akses dan memperluas jangkauan pemasaran, sedangkan *field marketing* memperkuat hubungan langsung dengan pelanggan melalui pelayanan yang ramah, komunikatif, dan responsif. Kombinasi kedua strategi tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan, pembentukan citra usaha yang positif, serta peningkatan loyalitas pelanggan terhadap Queen Burger Tembilahan.
2. Implementasi nilai-nilai Syariah dalam kualitas pelayanan dalam penjualan Queen Burger Tembilahan secara *digital marketing* telah berjalan dengan baik melalui penerapan kejujuran (*shiddiq*), amanah, profesionalisme (*fathanah*), komunikatif, transparansi (*tabligh*), dan keadilan. Nilai-nilai tersebut tercermin dalam penyampaian informasi yang jujur, tanggung jawab terhadap pesanan, pelayanan yang cepat dan profesional, komunikasi



yang efektif, keterbukaan informasi, serta perlakuan yang adil kepada seluruh pelanggan. Penerapan nilai-nilai tersebut mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan serta mendukung keberhasilan pemasaran digital yang sesuai dengan prinsip kualitas pelayanan dalam Islam.

3. Implementasi nilai-nilai Syariah dalam kualitas pelayanan pada penjualan Queen Burger Tembilahan secara *field marketing* telah diterapkan secara konsisten melalui nilai-nilai kejujuran (*shiddiq*), amanah, profesionalisme (*fathanah*), komunikatif, ramah, transparansi (*tabligh*), dan keadilan. Nilai-nilai tersebut tercermin dalam keterbukaan informasi, tanggung jawab terhadap pelanggan, pelayanan yang profesional, komunikasi yang efektif, sikap ramah, transparansi dalam penyelesaian masalah, serta perlakuan yang adil kepada seluruh pelanggan. Penerapan nilai-nilai Syariah tersebut mampu meningkatkan kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan, sehingga mendukung keberlangsungan usaha Queen Burger.

B. Saran

1. Bagi Queen Burger Tembilahan, diharapkan dapat terus mempertahankan kualitas pelayanan yang telah baik serta meningkatkan penerapan nilai-nilai syariah dalam setiap aktivitas pelayanan. Pembiasaan mengucapkan salam, meningkatkan



komunikasi yang lebih jelas pada pelayanan digital, serta memberikan pelatihan pelayanan Islami kepada seluruh karyawan dapat menjadi upaya untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan

2. Bagi karyawan Queen Burger, diharapkan tetap menjaga sikap jujur, amanah, ramah, profesional, dan bertanggung jawab dalam melayani pelanggan, baik pada transaksi digital maupun pelayanan langsung. Selain itu, ketelitian dalam membaca pesanan pelanggan perlu ditingkatkan agar kesalahan dalam penyajian produk dapat diminimalkan.