

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang sudah dijelaskan pada bab-bab sebelumnya mengenai Strategi Komunikasi Coffee Shop Arecca Tree dalam mempertahankan loyalitas pelanggan maka penulis mendapat kesimpulan bahwa :

- a. Strategi komunikasi yang digunakan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan yang dilakukan oleh Coffee Shop Arecca Tree telah berhasil dalam rencananya mengimplementasikan strategi komunikasi utamanya melalui komunikasi efektif serta penerapan komunikasi dua arah atau *two ways symetrical* dengan sangat baik. Karena penulis melihat bahwa pelanggan merasa benar-benar merasa nyaman dengan pelayanan, fasilitas serta kegiatan-kegiatan yang diberikan oleh Coffee Shop Arecca Tree. Peneliti juga melihat bahwa pesan yang disampaikan oleh komunikator ke pelanggan dapat berjalan dengan baik, terciptanya pula hubungan baik antara komunikator Coffee Shop Arecca Tree dengan pelanggannya. Namun peneliti menilai bahwa terdapat beberapa kendala yang dilakukan oleh Coffee Shop Arecca Tree dalam menyampaikan strategi komunikasi, yaitu kurangnya jumlah karyawan yang bekerja setiap harinya dalam Coffee Shop Arecca Tree, sehingga beberapa karyawan dan juga owner harus merangkap dalam melakukan pekerjaannya, demi mencapai tujuan yang Coffee Shop Arecca Tree inginkan.
- b. Pemanfaatan kegiatan-kegiatan yang berfokus pada pelanggan yang digunakan oleh Coffee Shop Arecca Tree sangat mempengaruhi tingkat penjualan. kegiatan tersebut berpengaruh pada penjualan Coffee Shop Arecca Tree yang stabil dan juga mendapatkan relasi-relasi yang menguntungkan pihak Coffee Shop Arecca Tree itu sendiri, secara tidak langsung kegiatan kesenian dan kreatifitas yang diadakan oleh Coffee Shop Arecca Tree berpengaruh terhadap strategi komunikasi dalam mempertahankan loyalitas pelanggan serta menambah daya jual Coffee Shop Arecca Tree di mata masyarakat sekitar rawamangun.

#### **5.2 Saran**

- a. Penulis berharap agar Coffee Shop Arecca Tree dapat mempertahankan reputasi baiknya dalam pelayanannya terhadap pelanggan, sehingga dalam waktu jangka

panjang akan terus mempertahankan loyalitasnya terhadap produk yang dijual oleh Coffee Shop Arecca Tree. Hal ini juga dapat mempertahankan pelanggan yang sudah loyal terhadap produk dari arecca tree bahkan bisa menarik pelanggan baru untuk dapat ikut merasakan pengalaman mengkonsumsi produk dari Coffee Shop Arecca Tree.

- b. Penulis berharap kepada pihak Coffee Shop Arecca Tree untuk terus berinovasi pada bidang yang melibatkan pihak pihak yang berada di sekitar rawamangun, agar secara tidak langsung menaikkan kualitas dan kreativitas pemuda yang ada di rawamangun.
- c. Penulis dapat menyarankan kepada pihak coffee shop arecca tree untuk melakukan program yang dapat membuat pelanggan untuk datang kembali seperti diberlakukannya program pembelian berkelanjutan, seperti pembelian produk arecca tree yang ke 7 kali nya akan mendapatkan free minuman atau juga makanan yang ada. Atau menerapkan penginputan kontak pelanggan pada saat diskon-diskon diberlakukan, agar dapat mendapatkan data pelanggan yang akan berpotensi dalam pembelian berkelanjutan.

