

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan Komunikasi Pelayanan Prima Kedai Kopi SkyHook menerapkan konsep AIDA meliputi Attention, Interest, Desire, Action. Komunikasi Pelayanan Prima yang dilakukan oleh Kedai Kopi SkyHook dalam meningkatkan loyalitas pelanggan cukup efektif dalam menggunakan konsep di atas hal ini dapat dilihat dari hasil observasi dari setiap konsep komunikasi pelayanan prima yang dilakukan oleh Kedai Kopi SkyHook.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa Komunikasi Pelayanan Prima Kedai Kopi SkyHook dalam meningkatkan loyalitas pelanggan yaitu yang dimana dalam konsep komunikasi pelayanan prima yang dilakukan ialah menarik perhatian calon konsumen, mempertahankan minat dan meraih tindakan serta keinginan kuat konsumen sehingga terjadi pengambilan keputusan dalam melakukan pembeli produk yang ditawarkan terhadap loyalitas dari pelanggan sehingga terjalinnya relasi yang baik antara pihak Kedai Kopi SkyHook dengan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dan berdasarkan hasil dan kesimpulan yang sudah penulis paparkan, dalam hal ini penulis ingin memberikan beberapa saran dan masukan diantaranya sebagai berikut :

5.2.1 Saran Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai komunikasi pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas pelanggan bagi siapa saja yang nantinya akan mengelola suatu usaha.

5.2.2 Saran Praktis

Kedai Kopi SkyHook diharapkan tetap konsisten dalam melakukan dan menerapkan konsep komunikasi pelayanan prima yang dilakukan agar dapat terciptanya loyalitas pelanggan serta dapat terjalinnya hubungan yang baik dengan para pelanggan.

1. Kedai Kopi SkyHook harus terus meningkatkan kualitas yang dinilai sudah baik dalam memberikan kepuasan untuk pelanggan dan terus memperbaiki bentuk pelayanan yang dinilai masih kurang agar terus memprioritaskan pelanggan.
2. Kedai Kopi SkyHook diharapkan mampu memunculkan inovasi produk atau menu baru dengan memanfaatkan gaya hidup maupun kebiasaan masyarakat sekarang.
3. Kedai Kopi SkyHook harus memperluas target pasarnya sehingga kedai kopi SkyHook dapat terus bertahan dan dapat bersaing dengan coffee shop lain.

