

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, penelitian ini dapat disimpulkan dengan judul Pemanfaatan Instagram @chefstablejkt dalam meningkatkan pelayanan di Hotel Sommerset Sudirman Jakarta. Chef's Table telah memanfaatkan teknologi digital melalui platform Instagram untuk meningkatkan kualitas layanan Chef's Table. Dengan Instagram, Chef's Table mampu menjangkau audiens yang lebih luas, berinteraksi langsung dengan pelanggan, dan memperoleh umpan balik yang berguna untuk perbaikan layanan. Melalui pesan langsung di Instagram, Chef's Table dapat memberikan tanggapan cepat dan personal terhadap pertanyaan atau kekhawatiran pelanggan, yang membantu membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan.

Selain itu, Chef's Table rutin menjawab pertanyaan yang diajukan dalam komentar atau pesan serta menanggapi umpan balik yang diterima, baik yang positif maupun negatif. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap pengikut merasa didengar dan dihargai, sehingga meningkatkan kepuasan pengikut dan memperkuat reputasi Chef's Table sebagai penyedia layanan yang responsif dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan. Pendekatan tersebut dapat menciptakan pengalaman pengikut yang memuaskan dan membangun hubungan yang kuat dengan audiens.

Chef's Table untuk menarik perhatian, membangkitkan minat, memotivasi pencarian lebih lanjut, dan mendorong tindakan serta berbagi pengalaman oleh pelanggan, sesuai dengan teori AISAS (*Attention, Interest, Search, Action, Share*). Dengan menggunakan hashtag dan konten yang relevan, Chef's Table memudahkan pengikut menemukan informasi yang dibutuhkan dan merasa lebih terlibat dengan restoran tersebut. Pendekatan terintegrasi ini memungkinkan Chef's Table meningkatkan pelayanan, membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan, serta meningkatkan visibilitas dan promosi melalui penggunaan Instagram yang efektif.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran untuk membantu Chef's Table dalam meningkatkan pelayanan melalui pemanfaatan Instagram. Saran-saran ini diharapkan dapat mendukung Chef's Table dalam terus meningkatkan layanan kepada pengikut melalui platform Instagram.

Dalam rangka meningkatkan efektivitas penggunaan Instagram, Chef's Table sebaiknya terus mengembangkan strategi konten yang inovatif dan menarik. Mengadakan sesi tanya jawab langsung melalui Instagram Live secara berkala dapat memberikan kesempatan bagi pengikut untuk berinteraksi langsung dengan manajemen dan staf, memperdalam hubungan yang sudah terjalin.

Selain itu, memanfaatkan fitur Instagram seperti polling dan kuis di Instagram Stories dapat meningkatkan interaksi dan engagement dari pengikut. Chef's Table juga dapat mempertimbangkan untuk melibatkan pengikut dalam pembuatan konten, seperti mengadakan kontes foto atau video yang menampilkan pengalaman mereka di restoran, yang dapat meningkatkan partisipasi dan rasa kepemilikan pengikut terhadap Chef's Table.

