

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dapat disimpulkan bahwa strategi *Customer Relations* yang diterapkan oleh Restaurant Saung Apung Harvest City Cileungsi dalam mempertahankan loyalitas pelanggan yang didasarkan pada *Excellence Theory Model Two-Way Symmetrical*, ditemukan bahwa komunikasi dua arah yang simetris secara efektif meningkatkan loyalitas pelanggan di restoran ini. Restaurant Saung Apung Harvest City tidak hanya fokus pada penyampaian informasi, tetapi juga mengedepankan dialog dan mendengarkan umpan balik dari pelanggan. Ini menghasilkan loyalitas pelanggan yang lebih tinggi, dibuktikan melalui praktik *Word of Mouth*, penolakan terhadap merek lain, dan pembelian ulang yang konsisten. Kelebihan dari restoran ini termasuk fasilitas yang lengkap, suasana alami, dan pelayanan yang ramah, yang secara keseluruhan menjadikan Saung Apung sebagai pilihan favorit bagi acara keluarga, serta menguatkan ikatan emosional dan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

Berdasarkan Model *Customer Relation* menunjukkan bahwa strategi hubungan pelanggan yang diterapkan oleh restoran berkontribusi signifikan terhadap peningkatan penjualan dan kepuasan pelanggan. Restaurant Saung Apung Harvest City melaksanakan strategi relasi masyarakat dengan pendekatan persuasif dan edukatif yang bertujuan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Melalui komunikasi dua arah yang aktif, restoran berhasil memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan, yang kemudian menghasilkan loyalitas yang kuat dan hubungan saling menguntungkan. Pendekatan ini mencakup peningkatan kualitas produk dan layanan, dimana kepuasan pelanggan diupayakan melalui kualitas hidangan yang baik, pelayanan ramah, dan interaksi sosial yang intensif antara staf dan pelanggan.

Berdasarkan triangulasi sumber, ditemukan dukungan kuat dari para ahli terkait pendekatan *public relations* yang berfokus pada kualitas pelayanan dan produk di Restaurant Saung Apung Harvest City. Pendekatan ini memperkuat citra positif dan reputasi restoran. Praktisi *public relations* menegaskan pentingnya

menjaga pelayanan yang memadai sebagai investasi jangka panjang yang berpengaruh pada reputasi. Strategi pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional berkontribusi pada pengalaman positif pelanggan dan mempromosikan restoran kepada pengunjung baru. Dengan demikian, strategi komunikasi dan *customer relations* yang diterapkan tidak hanya meningkatkan loyalitas dan kepuasan, tetapi juga menjamin pertumbuhan dan daya saing restoran di pasar yang kompetitif.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan dan memelihara loyalitas pelanggan di Restaurant Saung Apung Harvest City Cileungsi. Pertama, Restaurant Saung Apung Harvest City Cileungsi sebaiknya terus memantau dan menyesuaikan menu makanan yang ditawarkan dengan preferensi dan tren konsumen yang terus berkembang. Melakukan evaluasi produk secara berkala akan membantu Restaurant Saung Apung Harvest City Cileungsi dalam memahami selera pelanggan dan memungkinkan penyesuaian yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kedua, memperluas penggunaan media sosial sebagai sarana komunikasi tidak hanya untuk promosi tetapi juga untuk mengumpulkan masukan langsung dari pelanggan. Hal ini akan memungkinkan Restaurant Saung Apung Harvest City Cileungsi untuk merespons kebutuhan dan ekspektasi pelanggan dengan lebih cepat dan akurat. Ketiga, pelatihan berkelanjutan untuk staf dalam hal keramahan, kecepatan, dan keefektifan pelayanan harus tetap menjadi prioritas. Dengan layanan yang konsisten dan berkualitas tinggi, pelanggan akan merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk melakukan kunjungan ulang. Selain itu, Restaurant Saung Apung Harvest City Cileungsi disarankan untuk mengembangkan program loyalitas yang inovatif dan menarik untuk mempertahankan pelanggan setia serta menarik pelanggan baru. Terakhir, mempertahankan kerja sama dengan entitas lokal, seperti agen properti, akan memperluas jangkauan pemasaran dan menciptakan peluang untuk promosi silang yang saling menguntungkan. Dengan mengimplementasikan saran-saran ini, diharapkan Restaurant Saung Apung Harvest City Cileungsi dapat terus membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dan memperkuat posisinya di industri kuliner.