

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berbagai ulasan di atas terkait dengan implikasi strategi mempertahankan loyalitas pelanggan dalam keputusan pembelian di *Coffee Shop Zayna Muria* sudah dikategorikan baik. Namun strategi yang dilakukan oleh *Coffee Shop Zayna Muria* belum sepenuhnya mempertahankan *loyalitas* pelanggan. Strategi yang kedua yaitu: *Create loyalty bonds* (ciptakan ikatan *loyalitas*). Untuk membangun *loyalitas* yang sesungguhnya, suatu perusahaan perlu mengembangkan ikatan yang erat dengan pelanggannya, serta memperdalam hubungan tersebut dengan melakukan penjualan silang dan menambah nilai melalui *loyalty reward* dan level ikatan yang lebih tinggi

Factor pendukung mempertahankan loyalitas pelanggan dalam keputusan pembelian meliputi beberapa factor diantaranya : (1) Lokasi penjual yang strategis, pelayanan yang baik, tempat persediaan yang mudah dicapai, dan tidak ramai; (2) Desain toko; (3) Kemampuan tenaga penjual; (4) Harga; (5) Pengiklanan; (6) Servis yang ditawarkan. Berangkat dari faktor pendukung, *Coffee Zayna Muria* juga mempunyai faktor penghambat yang disimpulkan bahwa faktor penghambat dalam mempertahankan *loyalitas* pelanggan disebabkan karena komitmen yang dimiliki pelanggan terhadap jasa masih rendah. Sehingga interaksi yang terjalin masih kurang

Hasil dari analisis dan pembahasan mengenai solusi yang dilakukan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dalam keputusan pembelian *Coffee Shop Zayna Muria*, penulis sepakat dengan pernyataan teori C. Gronross dalam bukunya yang berjudul *Service Management and Marketing*, yaitu dalam membuka usaha cafe mereka melihat dari semua aspek bisnis. Pihak *Coffee Shop Zayna Muria* melaksanakan kriteria-kriteria yang baik yang harus dirasakan oleh pelanggan seperti halnya faktor pendukung.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada *Coffee Shop Zayna Muria* penulis memberikan beberapa saran.

1. Bagi pihak Gribel Mentari Ceria Ahe unit Klitik
Strategi dalam mempertahankan *loyalitas* pelanggan pada *Coffee Shop Zayna Muria* secara umum sudah bagus, strategi yang sudah berjalan bisa dipertahankan.
2. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian yang dilakukan kurang terfokus pada objek yang diteliti. Diharapkan pada penelitian selanjutnya lebih terarah dalam memilih objek penelitian.

