

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan tentang skripsi yang berjudul “Implementasi Pelayanan Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan di *Caffe* Beli Kopi Demak”. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Strategi-strategi *Caffe* Beli Kopi Demak untuk mempertahankan loyalitas pelanggan antara lain:

a. Strategi pelayanan

Strategi pelayanan operator dalam melayani pelanggan sebenarnya sudah diatur oleh pihak *Caffe* Beli Kopi dimana *Caffe* Beli Kopi menetapkan peraturan untuk setiap *Caffe* yang berada dibawah naungan Pertamina untuk wajib operator melaksanakan standar pelayanan yang sudah dibuat sebagai SOP (Standar Operasional Prosedur).

b. Strategi Takaran dan menu yang variatif

*Caffe* Beli Kopi Demak menetapkan ukuran yang pas tanpa adanya penambahan maupun pengurangan ditakarannya. Hal ini dibuktikan dengan selalu didapatkannya nilai yang cukup dari tim auditor dalam menetapkan *Caffe* Beli Kopi Demak sebagai penyedia makanan dan minuman yang porsinya pas. Sehingga demikian tidak ada pihak yang dirugikan karena kesesuaian takaran dalam pembelian.

Selain itu juga *Caffe* Beli Kopi menyediakan menu yang variatif banyak pilihan, mulai dari minuman kopi, jus buah, cemilan dan makanan jenis lainnya.

c. Strategi bekerjasama dengan perusahaan lain/mitra

Dengan menjalin kerja sama dengan beberapa perusahaan dalam bidang kopi ini menjadikan salah satu keuntungan bagi *Caffe* Beli Kopi. Dengan demikian *Caffe* Beli Kopi menjadi tujuan pemasaran berbagai jenis kopi bagi beberapa perusahaan yang sudah bekerja sama sebelumnya. Sehingga menaikkan volume penjualan bagi *Caffe* Beli Kopi.

d. Strategi Bonus (*Reward*)

Untuk para pelanggan yang ingin mendapatkan bonus pihak *Caffe* Beli Kopi telah menyediakan kartu pelanggan. Kartu ini nantinya harus dibawa setiap kali melakukan

transaksi pembelian dan diisi oleh operator sesuai dengan jumlah pembelian. Jika poin kartu sudah cukup akan diakumulasi jika sudah memenuhi jumlah poin yang menjadi jumlah minimal penukaran bonus maka pelanggan berhak mendapatkan bonus sesuai jumlah poin yang di dapat. Di setiap hari raya juga pelanggan setia mendapatkan bonus lainnya dengan menunjukkan kartu pelanggan ke pihak *Caffe Beli Kopi*. Ini menjadi salah satu faktor yang menjadikan konsumen loyal pada *Caffe Beli Kopi* Demak.

e. Strategi *Relationship Marketing*

Membangun hubungan baik dengan pelanggan adalah salah satu strategi yang sangat jitu agar pelanggan tetap loyal terhadap produk kita. Dengan mengucapkan terimakasih karena telah melakukan pembelian terhadap produk kita, pelanggan akan tersanjung dan akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Karena kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara untuk merancang dan menciptakan loyalitas pelanggan.

f. Strategi Motivasi Karyawan

Motivasi karyawan dilakukan oleh manajer *Caffe Beli Kopi* adalah dengan cara *briefing*. *Briefing* ini dilakukan sebagai sarana komunikasi paling efektif antar semua karyawan dan antar divisi. Dengan *briefing* ini tercipta komunikasi yang mampu merepresentasikan apa yang menjadi keinginan antara karyawan dengan manajer maupun sebaliknya. Sehingga setiap lini di *Caffe Beli Kopi* mengerti akan tugas dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan di setiap masing-masing bagian. *Briefing* ini biasanya dilakukan 15 menit sebelum jam kerja dimulai.

2. Kendala-kendala dalam menerapkan strategi untuk mempertahankan loyalitas pelanggan *Caffe Beli Kopi* Demak antara lain sebagai berikut:

- a. Kerusakan mixer pembuatan jus buah
- b. Lambatnya penanganan saat terjadi kerusakan mesin
- c. Malasnya operator menjalankan SOP *Caffe Beli Kopi*
- d. Kurang efektifnya pemberian bonus kepada pelanggan
- e. Antrian pelanggan yang panjang
- f. Cuek dan tidak pekanya pelanggan saat dilayani

- g. Pelanggan yang tidak sopan kepada operator
  - h. Pesaing menawarkan bonus yang lebih menarik pelanggan.
3. Sebagai wujud kelayakan, para pelanggan memberikan beberapa saran dan solusi kepada pihak *Caffe Beli Kopi Demak* untuk memperbaiki pelayanannya kepada para pelanggannya dan untuk lebih unggul dari pesaingnya. Beberapa saran yang diberikan oleh para pelanggan, antara lain:
- a. Perlunya ditambahi petugas untuk menangani antrian panjang
  - b. Lebih dibenahi lagi pelayanan operator saat ramai pembeli
  - c. Ditambahi petugas keamanan untuk menyebrangkan pelanggan
  - d. Perawatan fasilitas umum yang ada di *Caffe Beli Kopi*

## B. Saran

Dari penelitian yang penulis lakukan dengan metode kualitatif, maka penulis mempunyai beberapa saran yang dapat sekiranya meningkatkan kinerja karyawan dalam hal penerapan dan peningkatan strategi-strategi dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, diantaranya yaitu:

1. Perlu penanganan yang sigap ketika terjadi kerusakan pompa, terutama di pompa-pompa yang tidak ada substitusinya.
2. Dapat lebih selektif saat merekrut karyawan khususnya di bagian lapangan.
3. Dalam menetapkan strategi hendaknya manajer memahami apa yang sebenarnya pelanggan inginkan.
4. Dalam menerapkan strategi pemberian reward masih perlu banyak perbaikan dimana keterlambatan ataupun ketidakadilan bisa membuat pelanggan beralih ke pesaing.
5. Dalam meningkatkan keaktifan SOP para operator bisa di tertapkan strategi pemberian bonus. Sehingga operator termotivasi untuk melaksanakan SOP Perusahaan serta meningkatkan semangat kerja operator.

## C. Penutup

*Alhamdulillah*, berkat pertolongan dan karunia Allah SWT, didasari niat dan kesungguhan akhirnya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi. Dengan harapan semoga dapat memberi manfaat bagi peneliti khususnya dan bagi pembaca budiman pada umumnya.

Peneliti menyadari dengan sepenuhnya, bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terjadi kekurangan dan kekhilafan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati memohon para pembaca untuk memberi kritik yang bersifat konstruktif dan serta menerima S M S (Saran, Masukan dan Solusi) dalam upaya

penyempurnaan skripsi ini karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT.

Akhir kata peneliti ucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga senantiasa mendapat balasan dari Allah SWT, *Dzat Azza Wajalla.... Amin Yaa Rabbal 'Alamin.*

