

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan terkait dengan Strategi Pelayanan Prima Guna Mempertahankan Konsumen *Fresh Cafe* Kabupaten Kediri, diantaranya sebagai berikut:

1. Pelayanan Prima di *Fresh Cafe* Kabupaten Kediri

Pelayanan prima di *Fresh Cafe* Kabupaten Kediri pada dasarnya sudah sesuai dengan standar pelayanan prima serta dimensi-dimensi pelayanan prima. *Fresh Cafe* menyuguhkan pelayanan yang prima terhadap konsumen semata-mata guna memuaskan para konsumennya serta memberikan citra yang baik pada benak konsumen terhadap *Fresh Cafe*. Adapun pelayanan yang diterapkan di *Fresh Cafe* yang mengacu pada standar pelayanan prima, diantaranya ialah kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan serta tanggung jawab. Pelayanan di *Fresh Cafe* bisa dilihat dari pelayanan pada seluruh pegawainya yang mana memudahkan konsumen, bersikap ramah dan sopan ketika melayani konsumen, berpenampilan rapi dan bersih, memberikan perhatian akan keluhan dari konsumen dan memberikan solusinya, berusaha sigap dalam melayani maupun menyediakan kebutuhan konsumen, serta *Fresh Cafe* bertanggung jawab jika ada kesalahan dalam pemesanan konsumen dengan mengganti dengan yang baru secara gratis. Pelayanan tersebut diimbangi

dengan kemampuan *Fresh Cafe* yang berupaya untuk menyediakan fasilitas yang memadai agar konsumen merasa puas, karena dengan adanya kepuasan pada diri konsumen, dapat menimbulkan kelayaitasan konsumen.

2. Peran Pelayanan Prima di *Fresh Cafe* Kabupaten Kediri Guna Mempertahankan Loyalitas Konsumen

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis mengenai peran pelayanan prima guna mempertahankan loyalitas konsumen di *Fresh Cafe* menunjukkan bahwa dengan adanya penerapan dari pelayanan prima yang dilakukan di *Fresh Cafe* tersebut berperan pada kelayaitasan konsumen. Dilihat dari hasil wawancara yang tertera pada bab IV, maka dapat diketahui bahwa pelayanan di *Fresh Cafe* dalam melayani konsumen sudah baik, yang mana *Fresh Cafe* selalu berupaya untuk mengedepankan kualitas pelayanannya supaya bisa sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumen sehingga dengan begitu konsumen akan merasa nyaman dan menjadi loyal. Berdasarkan hasil dari wawancara yang telah dilakukan, bisa membuktikan bahwa dengan penerapan pelayanan prima di *Fresh Cafe* dapat berperan dalam loyalitas konsumen, yang mana jalinan kelayaitasan konsumen tersebut dibuktikan dengan adanya pembelian berkala dari para konsumen, merekomendasikan tempat kepada orang lain, adanya pembelian di semua lini produk yang ditawarkan oleh *Fresh Cafe* serta konsumen yang tidak tertarik dengan produk dari pesaing.

B. Saran

Setelah penulis melakukan penelitian di *Fresh Cafe* Kabupaten Kediri, penulis akan menyampaikan beberapa saran yang bermanfaat bagi pihak *Fresh Cafe* guna dapat meningkatkan pelayanan prima dalam mempertahankan loyalitas konsumen, diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk *Fresh Cafe* Kabupaten Kediri

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka terdapat beberapa saran kepada pihak *Fresh Cafe* untuk dapat dijadikan masukan. *Fresh Cafe* diharapkan mampu meningkatkan dan memperbaiki pelayanan kasir dengan memberikan nota/struk kepada konsumen setelah selesai melakukan pembayaran. Dengan adanya pemberian nota/struk akan menambah kepercayaan konsumen terhadap *Fresh Cafe* dan bisa lebih transparan kepada konsumen. Selanjutnya, hendaknya pihak *Fresh Cafe* bisa lebih menambahkan fasilitasnya terutama fasilitas stop kontak dengan memberikan atau menyediakan stop kontak di setiap meja, dengan begitu konsumen *Fresh Cafe* bisa lebih nyaman.

2. Untuk peneliti yang akan datang

Penelitian yang dilakukan oleh penulis masih ada keterbatasan, oleh karena itu diharapkan penelitian ini dapat dilanjutkan oleh peneliti yang lain semisal dengan mengangkat dari segi pemasaran yang diterapkan, motif konsumen melakukan pembelian ulang maupun objek yang berbeda yakni *coffeeshop* yang bertempat di wilayah perkotaan yang

memungkinkan perilaku konsumen juga akan berbeda bisa juga dengan sudut pandang, teori ataupun variabel yang berbeda tetapi masih tetap relevan dan mengacu pada penelitian ini agar dapat memberikan dampak positif yang lebih luas.