

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap SK *Coffee Lab* mengenai analisis strategi pelayanan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan dari penulisan skripsi ini sebagai berikut:

- 1 Strategi Pelayanan yang SK *Coffee Lab* gunakan adalah dengan memanfaatkan peluang dengan mempromosikan produk dan pelayanan melalui media sosial dengan membuat konten kreatif dan menghibur, menyediakan meja besar di beberapa tempat yang dapat digunakan untuk meeting, menerapkan pelayanan yang terbaik, berkolaborasi dengan berbagai komunitas, melakukan pelatihan pada barista, menjaga rasa dan kualitas produk, menyediakan fasilitas umum, Selain itu juga, SK *Coffee Lab* terus berusaha menjaga *brand image* mereka.
1. Analisis SWOT pada SK *Coffee Lab* dalam mempertahankan loyalitas pelanggan adalah dengan menggunakan strategi *strength-opportunities* (SO) yaitu:¹
 - a. Mempromosikan ruang VIP dan meja-meja besar yang disediakan dengan menawarkan paket meeting atau event lewat media sosial. Manfaatkan fasilitas lengkap untuk menarik perusahaan atau komunitas yang membutuhkan tempat untuk berkumpul, acara, atau

¹ Hasil Wawancara Dan Observasi, SK *Coffee Lab*, 2 Mei 2024

- event rutin seperti diskusi film, nonton bareng, atau workshop untuk memanfaatkan ruang luas dan menarik lebih banyak pengunjung.
- b. Meningkatkan kualitas produk di *SK Coffee Lab* dengan melakukan diversifikasi dan sistem bundling pada menu.
 - c. Lokasi *SK Coffee Lab* yang luas dan strategis cocok dengan *Lifestyle* atau gaya hidup masyarakat perkotaan yang sering menghabiskan waktu luangnya untuk bersantai.
 - d. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan program 3S (senyum, sapa, salam) , meningkatkan kehandalan dan ketanggapannya, dan meningkatkan fasilitas pada *SK Coffee Lab*.

B. Saran

a. Bagi *SK Coffee Lab*

Adapun saran yang dikemukakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah *SK Coffee Lab* agar tetap melakukan evaluasi usaha untuk update tentang kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Memperbaiki pelayanan barista *SK Coffee Lab* yang dirasa belum maksimal agar tidak ada lagi pelanggan yang kecewa. Diharapkan dengan melakukan program tersebut *SK Coffee Lab* dapat terus mempertahankan pelanggan dan dapat bersaing dengan kompetitor-kompetitor yang lain.

b. Bagi Penelitian Selanjutnya

Saran bagi penelitian selanjutnya, diharapkan agar dapat mengembangkan lagi dari penelitian yang sudah dilakukan ini yaitu diharapkan dapat menambah informan sehingga hasil yang diperoleh lebih menyeluruh dan

melakukan kajian lebih mendalam terkait dengan pelayanan SK *Coffee Lab* dalam mempertahankan usahanya.