

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada resto sambalbakar sultan mengenai strategi marketing public relations dalam meningkatkan kepuasan konsumen, peneliti menyimpulkan:

#### **A. SIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang sudah peneliti bahas pada penjelasan di atas melalui proses observasi dan juga wawancara diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi dan komunikasi *Public Relations* Sambal Bakar Sultan telah selaras dengan teori-teori *Public Relations* yang telah dikemukakan. Praktik yang dilakukan menunjukkan bahwa public Relations bukan hanya sebagai fungsi pelengkap, melainkan bagian strategis dari keseluruhan sistem manajemen perusahaan. Dengan kombinasi strategi publikasi, komunikasi dua arah, serta pengelolaan citra yang profesional, Sambal Bakar Sultan mampu bertahan, bersaing, dan terus berkembang sebagai pelaku usaha kuliner di era digital saat ini
2. Strategi *Public Relations*, Sambal Bakar Sultan menunjukkan pendekatan yang adaptif dan terstruktur dalam membangun citra positif dan komunikasi dengan publik. Keberhasilan strategi ini didukung oleh penggunaan media sosial yang efektif, tim yang responsif, serta keterlibatan pegawai dalam pelayanan dan edukasi pelanggan. Namun, tantangan tetap ada, seperti beban kerja ganda pegawai, keterbatasan

fasilitas, kurangnya komunikasi saat restoran ramai, serta potensi krisis di media sosial. Untuk itu, dibutuhkan penguatan koordinasi internal dan peningkatan kualitas layanan agar strategi Public Relations dapat berjalan lebih optimal dan berkelanjutan.

## **B. SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas maka dapat diberikan saran-saran kepada resto Sambal Bakar Sultan sebagai berikut:

1. Membentuk team khusus untuk menangani Public Relations dan kasir supaya tidak terjadi double job.
2. Pihak resto sambal bakar sultan harus menjaga dan meningkatkan kualitas wiaters, fasilitas dan hubungan dengan konnsumen yang ada. Hal ini dimaksudkan agar resto Sambal Bakar Sultan dapat mempertahankan standarisasi yang ditetapkan dan membuat konsumen lebih nyaman makan di retso serta tercipta hubungan yang positif dengan konsumen.