

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap pegawai Pit-Stop Kopi KIG Gresik dan Pelanggan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan analisis penelitian yang sudah peneliti uraikan diatas mengenai Strategi Komunikasi Pemasaran *Coffee Shop* Pit-Stop Kopi KIG dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, maka peneliti menyimpulkan bahwa strategi komunikasi pemasaran yang di terapkan Pit-Stop Kopi KIG dalam mempertahankan loyalitas pelanggan yaitu dengan cara melakukan bauran komunikasi pemasaran meliputi *Product, Price, Place, Promotion, People, Pysical evidence, Process*. Strategi mempertahankan *loyalitas* pelanggan pada Pit-Stop Kopi KIG bisa dikatakan sudah baik, karena sesuai dengan teori strategi membangun *loyalitas* pelanggan. Namun pada kenyataannya, dengan strategi yang sudah bagus belum dapat mempertahankan *loyalitas* pelanggan.
2. Terdapat beberapa faktor penghambat pada strategi komunikasi pemasaran *Coffee Shop* Pit-Stop Kopi KIG. Hambatan yang mempengaruhi proses kegiatan pemasaran *Coffee Shop* Pit-Stop Kopi KIG adalah kurang terbukanya lokasi kedai yang berada di Kawasan Industri Gresik, sehingga calon pelanggan baru kemungkinan kecil untuk mengerti. Hambatan berikutnya adalah konsistensi waktu pada pegawai di *Coffee Shop* Pit-Stop Kopi KIG, kurangnya kesadaran akan konsistensi waktu dan kedisiplinan itu

memperngaruhi startegi komunikasi pemasaran pada Pit-Stop Kopi KIG juga kurang berjalan dengan baik dan hambatan yang terakhir adalah banyaknya kompetitor *coffee shop* di Gresik yang tentunya menjadi pesaing bagi *Coffee Shop* Pit-Stop Kopi KIG.

## 5.2 Saran

Selama melakukan penelitian di *Coffee Shop* Pit-Stop Kopi KIG, peneliti mencoba memberikan saran mengenai pelaksanaan strategi komunikasi pemasaran yang dilakukan Pit-Stop Kopi KIG dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, diantaranya sebagai berikut:

- a. Adanya divisi Humas, dengan adanya seorang atau bagian humas di Pit-Stop Kopi KIG maka akan menjadikan startegi pemasaran yang ada semakin sempurna, juga tidak membebani pegawai lain yang dengan tugasnya masing-masing.
- b. Pegawai *Coffee Shop* Pit-Stop Kopi KIG terutama yang berada di kedai harus konsisten dan lebih disiplin mengenai waktu dalam bekerja.