

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang diperoleh dari lapangan mengenai penerapan service excellence barista Colortones guna untuk meningkatkan loyalitas pelanggan, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan dari management selalu menerapkan SOP greeting & grooming untuk pelanggan sesuai aturan, sehingga pelanggan merasa dianggap ada dan diterima dengan senang hati saat berkunjung ke Colortones Koffie & Studio. Strategi ini digunakan bukan hanya untuk pelanggan baru untuk service mendapatkan *first impression* yang baik namun juga diterapkan setiap hari kepada seluruh pelanggan, barista yang memperkenalkan produk dengan tidak monoton dan juga memperhatikan gerak-gerik pelanggan untuk dicari sela-nya saat ingin memulai obrolan santai yang seperti diterapkan pada SOP yang bertujuan untuk pelanggan merasa diperhatikan dari awal ingin memesan hingga service produk ke pelanggan ditanyakan bagaimana rasanya apakah cocok atau kurang sesuai dengan keinginan masing-masing personal. Pihak management juga memiliki strategi lain seperti mereka memperbolehkan pelanggan membawa peliharaan saat berkunjung dan tidak jarang juga banyak pelanggan yang saling berkenalan karena sama-sama membawa hewan peliharaannya dan Colortones juga memperbolehkan untuk pelanggan yang ingin mencoba experience membuat pesannya sendiri namun tetap ada hal-hal yang dijaga baik dari sisi adab & kerahasiaan bahan baku yang pelanggan rasa aturan itu sangatlah jarang di coffee shop di Yogyakarta. Tidak hanya serving minuman dan melayani order namun barista juga selalu membuka obrolan santai yang menjadi cara *bonding* barista & pelanggan agar menjadi kesan yang tertinggal baik

5.2 Saran

Dalam uraian kesimpulan diatas maka penulis memberikan saran-saran yang dapat diberikan untuk membantu Colortones dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dengan penerapan service excellence, berikut saran yang dapat diberikan

1. Disarankan untuk pihak management agar tetap mempertahankan service excellence kepada pelanggan untuk menjaga pelanggan setia sebab service barista menjadi kunci terdepan untuk pelanggan akan terus kembali ke Colortones Koffie & Studio.
2. Mempererat pelanggan setia dengan adanya loyalty number atau dengan mengumpulkan nota hingga 10-15x pencatatan kedatangan pelanggan berhak mendapatkan produk gratis serta memberikan *birthday surprise* kepada pelanggan yang *request* dengan lagu-lagu dan perayaan meriah.
3. Penulis selanjutnya semoga penelitian ini dapat dimanfaatkan dalam penyusunan penelitian selanjutnya.