

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Pada bab akhir ini, Penulis menguraikan kesimpulan dari serangkaian bab yang telah diutarakan sebelumnya. Kesimpulan diperoleh dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Penulis baik dalam bentuk wawancara mendalam, observasi maupun data pendukung lainnya. Uraian dari keseluruhan penelitian ini dituangkan dalam bentuk kalimat yang lebih singkat untuk memperoleh gambaran keseluruhan. Selain itu, penulis juga menyampaikan saran sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk kemungkinan perbaikan hasil penelitian baik secara akademis maupun praktis. Dalam penelitian yang dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Strategi *Customer Relations* yang dilakukan Kepiting Bang Jai untuk meningkatkan jumlah pelanggan sesuai dengan teori strategi customer relations yaitu dengan melalui beberapa tahapan diantaranya, mengidentifikasi masalah, merencanakan program, aksi dan komunikasi dan diakhiri dengan evaluasi, untuk menghadapi persaingan bisnis kuliner yang cukup ketat di Yogyakarta ini.
2. Dalam mengidentifikasi masalah, Kepiting Bang Jai menjalankan riset. Kepiting Bang Jai melakukan riset secara langsung kepada

para pelaku bisnis kuliner lainnya dan para pelanggan Kepiting Bang Jai yaitu dengan wawancara langsung. Riset ini digunakan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan pesaing Kepiting Bang Jai. Riset ini dilakukan juga untuk mengetahui keinginan para konsumen Kepiting Bang Jai.

3. Pihak Kepiting Bang Jai menilai, tidak hanya soal rasa dan harga yang dibutuhkan oleh konsumen. Sajian yang menarik, unik dan berbeda dari rumah makan lainnya juga menjadi nilai lebih pelanggan berkunjung. Untuk itu, Kepiting Bang Jai menyajikan menu utama mereka yaitu kepiting berbeda dari rumah makan lainnya, dimana kepiting disajikan langsung diatas meja dan dialasi daun pisang. Konsumen juga mendapatkan fasilitas berupa celemek sekali pakai dan pembuka cangkang kepiting untuk memudahkan mereka menikmati sajian kepiting.
4. Internet marketing yang dilakukan Kepiting Bang Jai, selain untuk mempromosikan dan memperkenalkan Kepiting Bang Jai secara lebih luas kepada masyarakat, juga digunakan Kepiting Bang Jai untuk berkomunikasi kepada pelanggan mereka. Instagram dipilih sebagai media promosi Kepiting Bang Jai, karena melalui instagram, ini pihaknya dapat mengunggah foto maupun video informasi mengenai Kepiting Bang Jai secara menarik untuk mengajak netizen berkunjung ke Kepiting Bang Jai. Namun, pihak Kepiting Bang Jai perlu menambahkan media sosial lain, seperti

facebook untuk lebih memperkenalkan Kepiting Bang Jai kepada semua kalangan.

5. Untuk menjalin kedekatan dengan para pelanggan, Kepiting Bang Jai berusaha untuk menjadikan complaint menjadi compliment serta Kepiting Bang Jai terus melakukan inovasi dengan membuat program-program melalui media sosial instagram, diantaranya seperti give away, promo dan video contest yang rutin diadakan oleh pihak Kepiting Bang Jai. Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan pihak Kepiting Bang Jai juga perlu melakukan survei kepuasan pelanggan yang dapat dijadikan bahan evaluasi kedepannya, sehingga dapat menghasilkan inovasi program selanjutnya.
6. Strategi Customer Relations yang dilakukan Kepiting Bang dinilai berhasil karena Kepiting Bang Jai terus mengalami perkembangan dan dapat membuka cabang keduanya di Jalan AM Sangaji. Dalam kurun waktu setahun semenjak Kepiting Bang Jai berdiri, Kepiting Bang Jai sudah dapat mengembangkan cabangnya di Foodcourt JEC dan Jalan Magelang

## **B. SARAN**

Pelaksanaan Customer Relations yang dilakukan oleh Kepiting Bang Jai khususnya kegiatan internet marketing diharapkan dapat diperluas lagi yang dapat mencakup semua kalangan. Penggunaan media sosial instagram sudah tepat dan baik. Namun penambahan penggunaan media sosial lain seperti facebook perlu ditambahkan untuk memperluas komunikasi, karena rata-rata pengguna instagram adalah anak muda. Program-program yang dilaksanakan di media sosial instagram perlu terus dikembangkan dan dilakukan inovasi untuk terus menarik pelanggan maupun netizen.

Pemenuhan fasilitas untuk pelanggan juga perlu terus ditingkatkan, khususnya di cabang kedua Kepiting Bang Jai. Fasilitas baik di pusat maupun cabang perlu disamakan, diantaranya celemek sekali pakai perlu ditambahkan di cabang kedua Kepiting Bang Jai.

Pihak Kepiting Bang Jai juga perlu melakukan survei kepuasan pelanggan yang diperlukan untuk dapat terus meningkatkan pelayanan dan menjawab kebutuhan pelanggan mereka. Survei kepuasan pelanggan ini berisi bagaimana pelayanan yang diberikan, fasilitas yang disediakan, menu yang disajikan, serta apa yang mereka harapkan dari Kepiting Bang Jai untuk kedepannya.