

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan kesimpulan dari penelitian yang dilakukan dan saran-saran yang diberikan oleh peneliti kepada Happy Bee Restaurant dan untuk penelitian selanjutnya.

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Strategi *customer relations* Happy Bee Restaurant dalam mempertahankan kepuasan konsumen adalah dibuatnya beberapa terobosan baru agar lebih bisa mendekati diri kepada pelanggan dengan membuat beberapa program yang memang ditujukan untuk tetap menjaga hubungan baik dengan pelanggan.
2. Faktor yang mendukung dalam melaksanakan strategi *customer relations* Happy Bee Restaurant adalah :
 - a. Adanya komunikasi yang baik dengan pelanggan, baik yang regular maupun non-regular dengan cara berkomunikasi yang baik, menggunakan bahasa tubuh, menjaga nada bicara, penggunaan telepon secara efektif.
 - b. Menu yang mengutamakan *nutritional value*
 - c. Adanya program-program khusus seperti *company visit*, pemberian

program *Healthy Dining Club (HDC)*, *special gift*, melibatkan pelanggan langsung dalam proses penyajian.

Sedangkan faktor penghambat dalam melaksanakan strategi *customer relations* adalah :

- a. Kurangnya kesadaran karyawan tentang perlunya menerapkan Senyum, Sapa, Salam (3 S) kepada pelanggan.
- b. Kurangnya jumlah personil *public relations*.
- c. Kurangnya kemampuan sumber daya manusia.
- d. Sosialisasi yang kurang kepada masyarakat.

B. SARAN

1. Lebih memperhatikan masalah hospitality yang terkadang sering terlupakan, dan diremehkan oleh karyawan terutama yang terjun langsung ke lapangan. Simple, namun sangat berperan dan berpengaruh terhadap kelangsungan hubungan baik dengan pelanggan.
2. Peralatan yang digunakan seperti sendok garpu dan gelas, lebih diperhatikan lagi bentuk fisiknya, karena terkadang masih ditemukan beberapa hal yang sudah cacat.
3. Memperbanyak menu – menu baru yang lebih inovatif dengan citarasa yang khas dan menggurikan

5. Kebersihan dan kesigapan *server*-nya dalam menangani bekas makanan *customer* perlu lebih diperhatikan, masih didapatkan beberapa yang kurang sigap dalam menanganinya.