

BAB IV

KESIMPULAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dengan banyaknya bermunculan kafe-kafe baru dan banyak juga kafe-kafe yang sudah sepi pelanggan di sekitar kampus Universitas Andalas, Limau Manis Kota Padang menyebabkan persaingan sesama manajer kafe dalam usaha menarik pelanggan dan usaha dalam mempertahankan pelanggan. Sebagaimana yang juga dilakukan oleh manajer kafe (Bengras Kopi, Alvanza Food Court dan Spass Box) dalam usaha mempertahankan pelanggannya. Namun dengan bermunculannya kafe-kafe baru dan banyak juga kafe yang sudah bangkrut atau gulung tikar, tidak menyebabkan ketiga kafe ini kehilangan pelanggan atau sepi dari pelanggan.

Bengras Kopi memiliki karakteristik kafe warung kopi klasik. Oleh sebab itu desain dan atribut yang digunakan berdasarkan konsep Vintage Cultural. Selain itu atribut yang digunakan adalah barang-barang bekas atau tidak terpakai yang diolah dan dirancang sekreatif mungkin oleh manajer Bengras Kopi sehingga berguna bagi kafe untuk kepentingan usaha. Kedua, Alvanza Food Court memiliki karakteristik utama yaitu Food Court atau konter-konter makanan dan minuman. Berdasarkan konsep yang dibangun oleh manajer Alvanza Food Court

yaitu pujasera, maka yang menjadi karakteristik dari kafe ini adalah konter makanan dan minuman tersebut. Ketiga, Spass Box yang menjadi karakteristik utamanya adalah hiburan dan permainan sesuai dengan basic dasar dari kafe ini adalah selain tempat untuk menikmati makanan dan minum Spass Box juga menyediakan hiburan dan permainan bagi pelanggan yang datang agar pelanggan dapat betah berlama-lama menikmati hiburan dan permainan yang telah disediakan oleh Spass Box kafe.

Dalam usaha mempertahankan pelanggan Bengras Kopi melakukan dua hal dalam mempertahankan pelanggannya. Pertama, tidak menyediakan fasilitas WiFi cara ini dianggap salah satu cara dalam mempertahankan pelanggan untuk datang kembali ke Bengras Kopi. Bengras Kopi membangun kafe berdasarkan tujuannya salah satu tujuan dari Bengras Kopi ini adalah membangun hubungan sosial antara pelanggan dengan pelanggan dan pelanggan dengan karyawan. Dengan cara tidak menyediakan fasilitas WiFi tersebut pelanggan yang datang tidak menjadi pelanggan yang terpaku pada handphone. Karena menurut manajer Bengras Kopi apabila disediakan fasilitas WiFi pelanggan yang datang akan sibuk dengan handphonenya masing-masing sehingga interaksi sesama pelanggan menjadi kurang. Hal tersebut tidak menjadikan Bengras Kopi menjadi kehilangan pelanggan karena pelanggan yang datang merupakan pelanggan yang datang dengan tujuan untuk mempererat hubungan diantara kelompoknya. Kedua,

Memperkuat citra rasa kopi yang khas cara ini juga merupakan salah satu cara Bengras Kopi dalam mempertahankan pelanggannya. Citra rasa kopi yang khas tersebut membuat pelanggan ingin datang kembali untuk menikmati kopi dari Bengras Kopi tersebut.

Dalam usaha mempertahankan pelanggan Alvanza Food Court memiliki cara dengan menyediakan ruang atau tempat bagi pelanggan yang datang khususnya mahasiswa Universitas Andalas. Manajer Alvanza Food Court menangkap ada peluang usaha dengan membangun ruang atau tempat bagi mahasiswa yang ingin melakukan aktivitas diluar kampus seperti kegiatan belajar, diskusi, rapat dan acara-acara non-formal. Kedua, mempertahankan kualitas makanan dan minuman hal ini merupakan hal yang paling penting dalam usaha mempertahankan pelanggan. Pada dasarnya Alvanza Food Court merupakan sebuah kafe yang terdiri dari berbagai konter makanan dan minuman untuk itu supaya pelanggan tetap datang ke kafe ini adalah dengan mempertahankan kualitas makanan dan minuman. Apabila kualitas makanan dan minuman yang disediakan menurun maka akan mengakibatkan kurangnya minat pelanggan untuk datang kembali ke Alvanza Food Court.

Dalam usaha mempertahankan pelanggan manajer Spass Box melakukan beberapa cara yaitu: Pertama, mendesain interior dan eksterior yang menarik karena Spass Box merupakan salah satu kafe modern yang mengikuti

perkembangan zaman maka cara yang dilakukan oleh manajer Spass Box dengan mendesain interior dan eksterior ini adalah cara yang dapat menarik perhatian dari pelanggan. Kedua, memberikan diskon makanan dan minuman kepada para pelanggan yang datang. Spass Box memberikan diskon makanan dan minuman kepada para pelanggan yang datang supaya pelanggan dapat tertarik dan datang kembali ke Spass Box untuk menikmati makanan dan minuman yang disediakan. Ketiga, memberikan pelayanan yang ramah dan keempat mengadakan perlombaan dan event tertentu.

4.2. Saran

Penelitian ini mengenai karakteristik dan cara pemilik kafe dalam usaha mempertahankan pelanggan. Untuk itu disarankan kepada peneliti lain untuk meneliti permasalahan dengan kategori yang berbeda. Selain itu saran peneliti dalam penelitian ini adalah untuk pihak kafe agar selalu mencari tahu dan mempertahankan apa-apa saja yang menjadi kebutuhan, kepuasan dari para pelanggan agar pihak kafe dapat mempertahankan pelanggan sehingga tidak terjadi penurunan jumlah pelanggan yang datang.