



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan dengan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan strategi *Personal Selling* yang dilakukan oleh Kopi Johny adalah untuk memberikan pelayanan terbaik demi kenyamanan pelanggan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan yang menghasilkan pelanggan tetap (*reguler guest*).

Pelaksanaan *Personal Selling* yang baik ini diterapkan terhadap para pekerja yang berada di dalam kedai tersebut secara eksternal maupun internal. Secara internal, Kopi Johny melakukan hubungan internal sesama rekan kerja untuk membangun suasana nyaman dan kekeluargaan seperti melakukan komunikasi secara langsung setiap hari dan melakukan monitoring pekerjaan karyawan secara berangsur. Dengan ikut turun tangan secara langsung dalam proses penjualan secara pribadi yang dilakukan oleh Johny Poluan selaku pemilik juga membuktikan bahwa Johny Poluan ikut turut serta dalam memberi motivasi serta contoh pelayanan secara baik terhadap karyawannya. Sedangkan secara eksternal, Kopi Johny membangun hubungan kedekatan dengan konsumen atau pelanggan dengan mengutamakan penyajian produk

tradisional dengan kualitas mutu terbaik serta dengan sentuhan psikologi pelayanan tanpa ada batasan dengan cara berinteraksi secara langsung maupun pendekatan layaknya seorang teman dan memiliki persamaan terhadap strategi dari *Personal Selling*, yaitu strategi pendekatan individual. Hal ini dibuktikan bagaimana usaha Kopi Johny membuat *reguler guest* merasa nyaman untuk datang ke *outlet* Kopi Johny yang tersebar dan menjadikan sosok Hotman Paris menjadi pelanggan tetap yang membantu Johny Poluan untuk promosi melalui media sosial secara sukarela.

5.2 Saran

Dengan terlaksananya penelitian ini, peneliti memiliki saran bagi akademis maupun praktis untuk mempertimbangkan pelaksanaan strategi *Personal Selling*.

5.2.1 Saran Akademis

Penelitian strategi *Personal Selling* tidak begitu saja disesuaikan dengan teori yang terdapat di buku, namun juga berdasarkan dari pengalaman maupun studi pustaka yang terjadi di lapangan. Peneliti berharap dengan konsep yang tertera dalam catatan akademik, mahasiswa dapat berpikir secara kritis lagi melihat kondisi lapangan untuk melengkapi kajian maupun memperkaya penguasaan praktisi dengan cara yang lebih realistis. Penelitian jua bertujuan

untuk lebih memperkaya ilmu dari komunikasi, khususnya dari pemanfaatan kegiatan *Marketing Communication Mix* dengan menggunakan konsep teori maupun melalui sudut pandang lain.

5.2.2 Saran Praktis

Kopi Johny menjalankan strategi *Personal Selling* dengan baik. Namun Kopi Johny harus dapat melakukan adaptasi terhadap sistem *Marketing Communication Mix* secara lebih terperinci. Hal ini tentu untuk dapat mempermudah penyaluran komunikasi maupun fleksibilitas pekerjaan yang terjadi dalam kedai agar lebih efisien dan dapat dengan mudah mendapat kontrol secara lebih secepat. Selain itu Kopi Johny dihadapkan dapat lebih memperkaya penggunaan strategi komunikasi lainnya dalam usaha mempertahankan loyalitas dari pelanggan. Hal tersebut tentu untuk membantu penyaluran dari Johny Poluan dalam mempertimbangkan langkah yang sebaiknya digunakan dalam mempertahankan konsumen atau pelanggan royal dengan penyesuaian terhadap kebutuhan maupun tingkat *value* dari konsumen yang berpotensi tinggi.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A