



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

1. Berdasarkan hasil kuisioner responden dan melalui proses pengolahan data, penulis memperoleh hasil yakni adanya pengaruh signifikan positif antara *rebranding* dengan *brand loyalty*. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,441 yang berarti variabel *rebranding* memberikan sumbangan pengaruh terhadap variabel *brand loyalty* sebesar 44,1%.

Penulis berkesimpulan bahwa P&B Coffee Shop tidak hanya berhasil dalam mengkomunikasikan identitas Pan & Barrel melainkan juga meningkatkan *brand loyalty* konsumen. Keberhasilan proses *rebranding* tidak lepas dari faktor riset yang dilakukan pihak manajemen P&B Coffee Shop sebelum *rebranding*. Proses riset yang dilakukan mengacu pada proses riset PR dengan mencoba menjalin komunikasi dua arah antara pihak manajemen dengan konsumen untuk mencapai *mutual understanding*. Hal ini ditempuh pihak P&B Coffee Shop untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan konsumen. Perubahan elemen P&B Coffee Shop juga didasarkan pada hasil penelaahan mendalam akan peranan brand sebagai identitas. Dengan demikian, *rebranding* P&B

Coffee Shop tidak hanya sebatas keputusan manajemen melainkan dalam prosesnya melibatkan konsumen untuk memberikan masukan sehingga *rebranding* yang dihasilkan sesuai dengan harapan konsumen.

Melalui hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa tindakan *rebranding* P&B Coffee Shop memberikan stimulus bagi konsumen untuk memproses informasi mengenai *rebranding* dan pada akhirnya membentuk keputusan dan sikap konsumen untuk loyal terhadap P&B Coffee Shop hal ini selaras dengan teori Sikap menurut Schiffman dan Kanuk serta Paul-Olson (Simamora, 2002:152).

5.2 Saran

5.2.1 Akademis

1. Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk mempertimbangkan melakukan penelitian dengan dua variabel independen sehingga dapat mengetahui lebih dalam faktor yang mempengaruhi *brand loyalty*.
2. Untuk memperluas cakupan penelitian berikutnya, ruang lingkup penelitian dapat diperluas dengan memilih objek penelitian yang memiliki cabang dikota-kota lain. Hal ini juga dapat menjadi bahan pembandingan responden antara satu dan lain kota sehingga menambah pengetahuan peneliti berikutnya.

5.2.2 Pihak P&B Coffee Shop

1. Untuk meningkatkan *brand loyalty* yang telah diraih P&B Coffee Shop melalui elemen *rebranding*, menurut hemat penulis alangkah lebih baik apabila kegiatan mengkomunikasikan P&B Coffee Shop didukung dengan *celebrity endorser*. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan WOM dan tentunya meraih *awareness* serta potensi konsumen baru. Strategi *celebrity endorser* yang dimaksud ialah dengan mengundang selebritis yang sedang terkenal dan mampu merepresentasikan target market P&B Coffee Shop untuk hadir dan memposting kunjungan mereka melalui akun instagram pribadi artis tersebut. Diharapkan dengan strategi ini, P&B Coffee Shop akan memperoleh *awareness* dari *followers celebrity* tersebut serta fans dari *celebrity endorser* tersebut dapat tergerak untuk mencoba P&B Coffee Shop sehingga pada gilirannya dapat meningkatkan *buzzing* mengenai P&B Coffee Shop dengan lebih luas.
2. Saran lainnya dari penulis untuk pihak P&B Coffee Shop adalah dengan mengundang *food blogger*. Sesuai dengan target P&B Coffee Shop yang didominasi dengan anak muda, maka strategi mempromosikan diri melalui *food blogger* akan sangat efektif. Food blooger seperti www.anakjajan.com atau www.thefoodescape.com dapat meningkatkan *awareness* P&B Coffee Shop. Rekomendasi dari food blogger akan menambah kredibilitas P&B Coffee Shop serta

meningkatkan intensi para pembaca setia *food blogger* untuk mencoba mengunjungi P&B Coffee Shop.

