

## BAB 5

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Dalam penelitian berjudul “Penerapan *Guilt Appeals* melalui Pekerja Teman Tuli di *Serona Coffee*” yang memiliki tujuan yaitu mengetahui bagaimana penerapan *guilt appeals* yang diterapkan *Serona Coffee* kepada melalui pekerja teman Tuli di *Serona Coffee* yang dimana dapat ditarik kesimpulan yaitu berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, terdapat daya tarik emosional yang disebut daya tarik rasa bersalah atau *guilt appeals* dengan tipe *Existential Guilt*. Dimana terdapat beberapa penerapannya sebagai berikut:

- *Serona Coffee* melibatkan pekerja teman Tuli untuk menanamkan rasa empati melalui interaksinya dengan pelanggan dan juga memberikan edukasi tentang budaya Tuli.
- *Serona Coffee* mengadakan acara dan kegiatan secara berkala untuk mewujudkan tujuannya yaitu melalui kelas bahasa isyarat dan menjual hasil karya pekerja Tuli kepada pelanggan.
- Pelanggan *Serona Coffee* ingin tetap berkunjung ke *Serona Coffee* sebagai salah satu upaya mereka untuk mendukung dan itu merupakan dampak setelah mereka merasa bersalah.

#### 5.2. Saran

##### 5.2.1. Saran Akademis

Untuk penelitian selanjutnya, penelitian yang mengkaji suatu bisnis dengan tema mengatasi isu sosial juga dapat menggunakan konsep *guilt appeals* dan juga dapat dikaji dengan metode yang berbeda dengan menambahkan jumlah informan atau melibatkan komunitas atau organisasi non-profit yang serupa untuk memperkuat penelitian ini.

### 5.2.2. Saran Praktis

Peneliti menyarankan agar tidak hanya mengamati isu sosial untuk menggunakan *emotional appeals*, tetapi juga mengamati jenis isu lain seperti bencana alam dan juga kampanye sosial yang diterapkan oleh organisasi non-profit. Penelitian ini hanya menggunakan *guilt appeals* saja, untuk penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan teori *rational appeals* dan penelitian ini bisa dijadikan sebagai acuan.

UMMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

NUSANTARA