

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dalam penelitian ini mengenai *Word of Mouth* Terras Koffie Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.

1. Elemen elemen dalam strategi komunikasi pemasaran word of mouth pada kedai Terras Koffie. terdapat 5 elemen dalam komunikasi pemasaran word of mouth di kedai Terras Koffie : (1) *Talkers*, yang merupakan orang terdekat seperti keluarga, kerabat dan teman. (2) *Topics*, yang dibicarakan seorang *talkers* berupa kualitas produk, pelayanan yang baik dan menu makanan dari kedai kopi Terras Koffie. (3) *Tools*, yang digunakan seotang *talkers* untuk membicarakan *topics* yaitu tradisonal *word of mouth* dengan melakukan komunikasi secara langsung kepada konsumen pada saat berbincang. (4) *Talking parts*, menggunakan alat peraga berupa produk dan *review* orang yang telah menggunakan produk kedai Terras Koffie. (5) *Tracking*, dengan menggunakan *quality control* terhadap hasil produksi dan penggantian barang kopi yang rasanya berubah.
2. loyalitas adalah komitmen konsumen Terras Koffi bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten pada masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.

#### **5.2 Saran**

1. Bagi strategi marketing Terras Koffie

Agar *marketing word of mouth* dapat dilakukan dengan lebih maksimal lagi dikala persaingan global yang semakin meningkat. Tidak hanya melalui kegiatan *word of mouth* saja, namun mengguna kan saluran komunikasi pemasaran lainnya. Strategi yang bisa untuk dilakukan yakni dengan memberikan informasi di media sosial, kemudian mendorong pelanggan untuk membagikan momen indah ketika

berada di kedai kopi Terras Koffie kepada keluarga, teman, kerabat, rekan kerja dan lain-lain.

## 2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini masih dikatakan jauh dari kata maksimal dan sempurna, namun penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat dijadikan referensi pada penelitian selanjutnya yang memiliki tema yang sama. Penulis telah memaparkan *word of mouth* selanjutnya penulis berharap penelitian berikutnya dapat dilakukan dengan menyesuaikan kondisi yang relevan untuk kebermanfaatan kehidupan jangka panjang.

