BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai strategi peningkatan loyalitas pelanggan melalui penggunaan media sosial pada *Zero Café*, meyimpulkan bahwa Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana strategi penggunaan media sosial dapat berperan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pada *Zero Cafe*, sebuah bisnis F&B yang berkembang di Kota Makassar. Dari keseluruhan analisis yang dilakukan, baik melalui observasi, kuesioner, maupun wawancara dengan pihak manajemen, diperoleh gambaran menyeluruh mengenai peran penting media sosial dalam membangun hubungan jangka panjang dengan konsumen.

Zero Cafe merupakan salah satu pelaku bisnis di sektor food and beverage yang mampu membangun brand-nya dengan kuat di kalangan generasi muda. Keberadaan dua cabang di lokasi strategis dekat pusat aktivitas mahasiswa dan pekerja muda menunjukkan bahwa pemilihan lokasi dan segmentasi pasar telah dilakukan secara tepat. Media sosial kemudian menjadi ujung tombak dalam menjangkau serta mempertahankan pelanggan. Konten yang disajikan di media sosial, khususnya Instagram disusun dengan memperhatikan tren serta selera pasar yang dinamis. Melalui konten visual yang menarik, promosi yang konsisten, serta komunikasi yang responsif, *Zero Cafe* berhasil menciptakan kedekatan emosional dengan audiensnya.

Dari hasil kuesioner yang disebarkan, mayoritas responden mengungkapkan bahwa konten media sosial *Zero Cafe* memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan mereka dalam berkunjung. Informasi seputar menu baru, promo menarik, serta nuansa kafe yang ditampilkan dalam visual konten menjadi daya

tarik utama. Tak hanya itu, interaksi aktif akun *Zero Cafe* dengan para pengikutnya melalui komentar, pesan langsung, maupun unggahan ulang story pelanggan turut membentuk persepsi positif yang mendukung tumbuhnya loyalitas pelanggan.

Strategi yang diterapkan oleh *Zero Cafe* juga tidak hanya berhenti pada produksi konten semata, melainkan mencakup evaluasi performa media sosial secara rutin. Melalui diskusi mingguan antara manajemen dan tim digital marketing, konsep serta hasil dari konten-konten yang telah dipublikasikan dievaluasi dan dikembangkan agar tetap relevan dengan kebutuhan audiens. Evaluasi ini terbukti efektif, terlihat dari peningkatan pengikut serta kunjungan ke kafe yang terus mengalami pertumbuhan signifikan.

Implementasi video daily open berkontribusi terhadap meningkatnya daya tarik *Zero Cafe* di media sosial. Meskipun peningkatan jumlah pengikut terlihat secara bertahap, namun konten ini secara nyata membentuk keterhubungan emosional yang berdampak pada loyalitas pelanggan, baik dalam bentuk kunjungan langsung ke kafe maupun interaksi aktif di media sosial.

Dengan pendekatan visual branding yang konsisten, gaya komunikasi yang hangat, serta komitmen terhadap kepuasan pelanggan, *Zero Cafe* telah berhasil memanfaatkan media sosial sebagai lebih dari sekadar alat promosi. Media sosial di tangan *Zero Cafe* telah menjadi jembatan yang menghubungkan identitas brand dengan kebutuhan dan harapan konsumen, sehingga membentuk loyalitas yang tidak hanya bersifat sementara, tetapi berkelanjutan dalam jangka panjang.

B. Saran

Berdasarkan hasil temuan yang telah dijabarkan, terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan strategi media sosial dan loyalitas pelanggan pada *Zero Cafe* di masa mendatang.

1. Menjaga Konsistensi dan Relevansi Konten

   Zero Cafe disarankan untuk terus mempertahankan identitas visual yang konsisten serta mengembangkan konten yang relevan dengan karakteristik target pasar, seperti storytelling, video cinematic, dan konten berbasis komunitas, guna memperkuat ikatan emosional dengan pelanggan.

2. Optimalisasi Penggunaan Platform Media Sosial Lainnya

   Perluasan jangkauan pasar dapat dilakukan dengan lebih maksimal melalui pemanfaatan platform seperti TikTok, yang saat ini sangat populer di kalangan anak muda dan potensial untuk meningkatkan brand.

3. Pemanfaatan Alat Analisis Digital

   Zero Cafe disarankan untuk mulai memanfaatkan berbagai tools analisis seperti Meta Business Suite, Instagram Analytics, dan Google Trends guna mendapatkan data yang lebih akurat mengenai perilaku audiens, sehingga strategi konten dapat lebih tepat sasaran.

4. Penguatan Tim Media Sosial

   Pengelolaan akun media sosial membutuhkan tim yang kompeten dan cukup. Oleh karena itu, direkomendasikan agar *Zero Cafe* memperkuat tim digitalnya, baik melalui pelatihan internal maupun penambahan personel yang fokus pada pengembangan konten dan peningkatan engagement.