

ABSTRAK

Dengan semakin maraknya bisnis kedai kopi di Kota Medan, membuat Makecents Coffee Space harus melakukan strategi bersaing dan pemasaran yang tepat agar dapat terus memenangkan persaingan, menarik pelanggan, dan mempertahankan loyalitas pelanggannya. menyaksikan secara langsung maupun tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab. Dari hasil analisis SWOT dan pembahasan, faktor yang menjadi keunggulan makecents coffee space yang dapat digunakan untuk meningkatkan daya saing dalam menghadapi persaingan antar usaha sejenis yaitu faktor harga dan kualitas dari yang ditawarkan. Strategi-strategi yang dilakukan oleh makecents coffee space awalnya menganalisa apa yang menjadi keinginan pasar kemudian memberikan proses pelayanan yang baik sehingga dapat menarik pelanggan, memberikan penawaran produk yang menarik, dan membebaskan pelanggan berkomentar dan memberikan masukan dengan menyediakan lapak untuk berkomentar sehingga dapat mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan mampu menarik pelanggan lebih banyak lagi. Berdasarkan strategi bersaing yang telah dibuat, strategi yang tepat untuk makecents coffee space dalam mempertahankan pelanggan adalah memperhatikan orientasi pelanggan, mempersonalisasikan pengalaman pelanggan, memperindah pelanggan yang sudah ada dengan memberikan lapak agar pelanggan bebas berkomentar sehingga tidak membuat pelanggan kecewa sampai mengakibatkan menurunnya nilai baik dari makecents. ruang kopi. Dari strategi yang ada kesemuanya merupakan inti dari strategi pasar di mana perusahaan meningkatkan penjualannya atas produk dan pasar yang telah tersedia melalui usaha usaha pemasaran yang lebih agresif.

Kata kunci: Strategi Bersaing, Mempertahankan Pelanggan

ABSTRACT

With the increasing popularity of the coffee shop business in the city of Medan, Makecents Coffee Space must implement appropriate competitive and marketing strategies in order to continue to win the competition, attract customers and maintain customer loyalty. witnessing it directly or indirectly is like giving a list of questions to be answered. From the results of the SWOT analysis and discussion, the factors that are the advantages of Makecents coffee space which can be used to increase competitiveness in facing competition between similar businesses are the price and quality factors offered. The strategies carried out by Makecents Coffee Space first analyze what the market wants, then provide a good service process so that it can attract customers, provide attractive product offers, and free customers to comment and provide input by providing stalls for commenting so that they can retain existing customers. already exists and is able to attract more customers. Based on the competitive strategy that has been created, the right strategy for Makecents Coffee Space to retain customers is to pay attention to customer orientation, personalize the customer experience, beautify existing customers by providing stalls so that customers are free to comment so as not to make customers disappointed and result in a decrease in the good value of Makecents. . coffee room. Of the existing strategies, all of them are the core of a market strategy where the company increases its sales of available products and markets through more aggressive marketing efforts.

Keywords: Competitive Strategy, Retaining Customers