

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

*Customer engagement* merupakan salah satu bagian penting dalam sebuah pemasaran yang kebanyakan pelaku usaha tidak begitu memikirkannya. Memiliki *engagement* dengan *followers* di media sosial Instagram merupakan instrumen yang dapat memberikan kemudahan untuk pemilik usaha menaikkan penjualan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis tentang pemanfaatan media sosial Instagram pada akun @Warriorfootwear.id dalam meningkatkan *customer engagement* dapat diambil kesimpulan bahwa Warrior Footwear sangat menyadari tentang penting keterlibatan konsumen untuk meningkatkan penjualan dengan melihat dari tiga indikator *customer engagement* dalam penulisan ini, yaitu:

1. *Content engagement*, penerapan dua konsep konten yaitu konten baku dan konten *out of the box* memberikan *customer* hiburan sekaligus pemahaman terkait produk dan tidak bosan dalam melihat akun Warrior Footwear. Menggunakan beberapa fitur dalam Instagram seperti *feed* foto, video *reels*, *stories* dan penggunaan *highlights* sebagai pendukung konten-konten tersebut. Konten yang dibuat oleh Warrior Footwear menggunakan gambar kualitas tinggi sehingga nyaman dilihat kemudian didukung dengan penulisan *caption* yang jelas mempermudah konsumen memahami informasi.
2. *Media Engagement*, Warrior Footwear memilih Instagram sebagai *platform* utama karena kemudahan diakses oleh banyak orang dan cepatnya menciptakan trafik tinggi dalam kunjungan ke akun @warriorfootwear.id.

3. *Engagement Marketing Activities*, kerja sama dengan 14 merek (*brand*) sepatu lokal menjadi langkah utama yang diambil Warrior Footwear untuk mendapat *market* yang sangat luas, kemudian adanya *giveaway* membuat banyak orang berkumpul dalam satu *platform* dengan mudah dan tertarik untuk mengikuti. *Reseller* dan *dropshipper* menjadi salah satu pondasi dalam penjualan, dengan adanya *reseller* dan *dropshipper* menjadikan jangkauan pemasaran lebih luas.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pengamatan yang telah penulis peroleh selama melakukan penelitian, maka peneliti mengajukan beberapa saran:

1. Pemanfaatan Instagram untuk meningkatkan *customer engagement* sangat berpengaruh dalam penjualan sehingga disarankan untuk pelaku usaha lainnya mulai membangun *customer engagement*.
2. Warrior Footwear dapat meningkatkan hubungan dengan pelanggan dengan memanfaatkan fitur Instagram lain seperti siaran langsung (*live Ig*) yang bisa digunakan untuk berinteraksi dengan *customer*.
3. Bagi penelitian selanjutnya yang mengambil objek sama dapat meneliti terkait penerapan model B2B (*business to business*) yang dilakukan oleh Warrior Footwear, serta dapat melihat dari media sosial lain yang digunakan untuk mendapat *engagement* lebih tinggi.