

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti pada WhatsApp *Business* Sebagai Media Komunikasi Pemasaran More Vapor Pasar Godean Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan, maka dapat diambil kesimpulan yaitu strategi komunikasi pemasaran melalui WhatsApp *Business*, More Vapor menerapkan tiga strategi diantaranya menjadikan nomor WhatsApp pelanggan sebagai member More Vapor, melakukan *chat* secara berkala kepada pelanggan, dan mengirimkan *broadcast* seputar promo atau *update* stok kepada pelanggan yang kemudian dilanjutkan dengan *feedback* dari pelanggan yang berupa membalas WhatsApp *Stories* atau membalas *broadcast* yang dilakukan oleh More Vapor. Strategi komunikasi yang dilakukan More Vapor melalui WhatsApp *Business* mampu meningkatkan loyalitas pelanggan terbukti dengan member More Vapor yang selalu melakukan pembelian berulang setelah menerima *broadcast* atau iklan pada WhatsApp *stories* seputar informasi diskon dan promo suatu produk. Hal ini menunjukkan kesesuaian dengan penelitian sebelumnya (Shalihah et al., 2022) yang juga menyebutkan bahwa media pesan instan merupakan sarana yang sangat dekat dan efektif untuk berkomunikasi, memasarkan dan membujuk konsumen agar dapat melakukan pembelian produk.

5.2. Saran

5.2.1. Saran Akademis

Penulis menyarankan kepada peneliti selanjutnya untuk mendalami strategi komunikasi pemasaran digital melalui beberapa media sosial agar dapat menjadi perbandingan media sosial mana yang lebih unggul dalam memasarkan produk.

5.2.2. Saran Praktis

More Vapor Pasar Godean sudah memiliki sumber daya manusia yang sudah baik namun disarankan akan lebih baik dan optimal apabila memiliki staff admin *online shop* khususnya pada media sosial untuk mengelola *follow up*, broadcast, dan konten iklan kepada pelanggan.

