

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang didapat dari hasil wawancara dengan 5 narasumber yang merupakan *followers @diskondijogja* serta dokumentasi, dan analisis dengan menggunakan *tahapan customer engagement* maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

Followers mengonsumsi konten seperti melihat, membaca, mendengarkan, atau mengunduh. Hal yang memengaruhi *followers* pada tahap ini diawali dengan *visual* dari postingan yang diunggah, kalau postingannya menarik maka *followers* akan lanjut untuk membaca *caption*. Tetapi *caption* yang ditulis juga harus menarik dan tidak bertele-bertela, *caption* harus singkat, padat, dan jelas dalam menjelaskan maksud dari postingannya.

Kemudian *followers* akan lanjut melakukan tindakan pada tahap selanjutnya yaitu dengan memberikan *feedback* berupa *like*, *comments*, dan *share* melalui *chat* pribadi (*chat whatsapp* atau *direct message*). Lalu tahap membuat konten dan membagikannya ke sosial media pribadi mereka, dan yang terakhir tahap *collaboration* membentuk aktivitas yang *solid*/komunitas dengan *followers* lain.

Tahapan *customer engagement* adalah cara untuk dapat mencapai atau mempertahankan sebuah *engagement* atau hubungan yang baik dengan

konsumen, dimana konsumen di sini adalah *followers @diskondijogja*. *Engagement* tersebut berupa komunikasi dua arah antara *komunikator (@diskondijogja)* dan *komunikan (followers @diskondijogja)*. Pada penelitian ini tahapan *customer engagement* yang terbangun hanya sampai pada tahap ketiga dari ke empat tahapan yaitu *creation*. Dimana *followers* melakukan tindakan membuat konten yang berhubungan dengan *@diskondijogja*, atau konten dibuat setelah melihat postingan *@diskondijogja* dan membagikannya ke sosial media mereka agar diketahui oleh banyak orang.

5.2 Saran

Saran untuk penelitian selanjutnya yaitu agar bisa meneliti lebih dalam lagi mengenai *customer engagement* dengan menggunakan pendekatan atau konsep yang berbeda. Supaya penelitian mengenai *customer engagement* ini memiliki beragam hasil. Selain itu, agar bisa menjadi masukan pada *Instagram @diskondijogja* mengenai *internal* maupun *eksternal* nya. Supaya *Instagram @diskondijogja* lebih bisa menjalin hubungan baik dengan para *followers* nya dan akun *Instagram @diskondijogja* makin dikenal oleh semua kalangan Masyarakat.

Kemudian untuk *Instagram @diskondijogja* semoga bisa lebih baik lagi dalam menjalin hubungan dengan *followers*. Lebih kreatif dan inovatif dalam mengembangkan konten-kontennya, lebih banyak lagi kejutan-kejutan yang menyenangkan *followers instgaram @diskondijogja* seperti *giveaway* yang diadakan lebih bervariasi supaya *followers* tidak bosan.