

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Strategi Pemasaran Online oleh Garden Scrapframe dalam mempertahankan loyalitas konsumen melalui media Instagramnya terdiri dari strategi pemasaran dan *relationship marketing* yang masing-masing memiliki indikatornya tersendiri dalam mempertahankan loyalitas konsumen.

Strategi pemasaran terdiri atas segmentasi, *targeting* dan juga *positioning* serta *attraction*, *convert* dan *transform* yang dilakukan untuk dapat mengetahui dan mengelompokkan target konsumennya agar lebih terfokus serta tujuan pesan yang ingin disampaikan dapatlah diterima dengan baik dan juga yang saling bersinergi untuk membuat suatu tampilan serta membuka suatu peluang atas daya tarik dari konsep pada media Instagram yang telah dibuat Garden Scrapframe.

Relationship marketing terdiri atas kepercayaan, komitmen, komunikasi dan penanganan konflik, salah satu aktivitas ini adalah yang paling mendasar dalam menjalin hubungan dengan konsumen. Kegiatan yang saling terintegrasi yang memberikan pengaruh besar terhadap apa yang telah di bangunnya untuk mempertahankan loyalitas dari konsumen tersebut.

Pada kegiatan inilah penulis dapat menganalisis bahwa loyalitas yang selama ini dipertahankan oleh Garden Scrapframe tidaklah terlepas dari adanya kualitas produk, kualitas pelayanan dan juga sangat berpengaruh terhadap penetapan harga yang saling berhubungan dengan aktivitasnya yang telah dilakukan. Adanya hubungan baik yang selama ini dijaga setelah penjualan juga berpengaruh besar atas loyalitas dari konsumen, dengan adanya kepercayaan serta komitmen yang kuat konsumen tersebut akan menjadi nyaman saat bertransaksi pada Garden Scrapframe.

5.2. Saran

Bertolak dari kesimpulan di atas, maka selanjutnya beberapa saran mengenai aktivitas media Instagram dalam mempertahankan loyalitas konsumen diharapkan untuk selalu fokus serta konsisten terhadap apa yang telah dirancang dan strategi-strategi yang telah digunakan dalam mempertahankan loyalitas konsumen karena setiap produk maupun perusahaan tidak dapat memakai strategi yang sama dengan perusahaan lain. Dari adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu informasi penting bagi penelitian berikutnya yang dapat dikembangkan lebih dalam lagi dari penelitian ini.