

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Upaya Restoran Ceker Setan dalam melakukan komunikasi pemasaran melalui media social yaitu dengan menggunakan media twitter dan instagram untuk dapat memasarkan produk kepada konsumennya. Walaupun dalam penggunaan media social yang digunakan oleh restoran ceker setan mendapatkan sejumlah keuntungan namun ada sejumlah kendala yang dihadapi oleh perusahaan dalam penggunaan media social tersebut yang peneliti temukan di lapangan

1. Perusahaan harus membayar internet yang mahal

2. Perusahaan dan konsumen tidak tatap muka langsung

3. Perusahaan kesulitan membangun kepercayaan pelanggan kepada produk ceker setan.

2. Tanggapan responden Restoran Ceker Setan tentang komunikasi Pemasaran melalui media social berada pada kategori “Cukup”, hal itu dilihat dari masih belum efektifnya promosi melalui media social twitter dan instagram kepada konsumennya

3. Keputusan pembelian konsumen dari sebagian besar responden berada pada

kategori “Cukup”, hal ini berarti semua aspek dari y1 hingga y5 masih harus diperbaiki kembali agar dapat menjadi baik

4. Terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi Pemasaran melalui media social terhadap keputusan pembelian di Restoran Ceker Setan Bandung dengan pengaruh yang kuat. Apabila Restoran Ceker Setan memperhatikan beberapa aspek yaitu: keefektifan promosi Twitter dan Instagram maka akan mendorong keputusan pembelian.

Berdasarkan pembahasan bab IV diatas peneliti menemukan beberapa hal yang berkaitan dengan pelaksanaan

komunikasi Pemasaran melalui media social yang dilakukan oleh Restoran Ceker

Setan sebagai berikut:

a. Restoran Ceker Setan masih ada sejumlah kendala yang dihadapi dalam penggunaan media social tersebut yang peneliti temukan di

lapangan

1. Perusahaan harus membayar internet yang mahal

2. Perusahaan dan konsumen tidak tatap muka langsung

3. Perusahaan kesulitan membangun kepercayaan pelanggan kepada produk ceker setan.

b. Sebagian besar responden masih belum yakin bahwa promosi/komunikasi pemasaran melalui twitter itu efektif karena masih banyak konsumen yang menganggap promosi melalui media social masih terdapat banyak kebohongan dan tidak aman.

c. Sebagian besar responden masih belum yakin bahwa promosi/komunikasi pemasaran melalui Instagram itu efektif karena masih banyak konsumen yang menganggap promosi melalui instagram tidak efektif karena gambar kadang tidak terlihat jelas dan detail

tentang informasi produk kadang kurang tersampaikan sepenuhnya kepada konsumen jadi mereka lebih mempercayai untuk melihat langsung

5.2.Saran

a. Guna menaggulangi permasalahan”

Restoran Ceker Setan masih ada sejumlah kendala yang dihadapi dalam penggunaan media social tersebut yang peneliti temukan di lapangan

1. Perusahaan harus membayar internet yang mahal

2. Perusahaan dan konsumen tidak tatap muka langsung

3. Perusahaan kesulitan membangun kepercayaan pelanggan kepada produk ceker setan.

Menurut peneliti sebaiknya restoran ceker setan membeli paket internet termurah agar meminimalisir kerugian, lebih akrab dengan konsumen agar konsumen dapat berjumpa langsung dengan konsumennya sehingga konsumen lebih percaya terhadap produk yang restoran ceker setan jual

b. Guna menanggulangi permasalahan “Sebagian besar responden masih belum yakin bahwa

promosi/komunikasi pemasaran melalui twitter itu efektif karena masih banyak konsumen yang menganggap promosi melalui media social masih terdapat banyak kebohongan dan tidak aman”, menurut peneliti sebaiknya restoran ceker setan memberikan informasi produk yang rinci dan meyakinkan sehingga konsumen dapat mempercayai terhadap produk yang di tawarkan di twitter

- c. Guna menanggulangi permasalahan “Sebagain besar responden masih belum yakin bahwa promosi/komunikasi pemasaran melalui Instagram itu efektif karena

masih banyak konsumen yang menganggap promosi melalui instagram itu tidak efektif sebab gambar kadang tidak terlihat jelas dan detail tentang informasi produk kadang kurang tersampaikan sepenuhnya kepada konsumen jadi mereka lebih memercayai untuk melihat langsung”, menurut peneliti sebaiknya Restoran Ceker Setan tidak terlalu melebih-lebihkan tampilan produk agar terlihat lebih baik dibandingkan aslinya tetapi tampilkan yang sesuai dengan kenyataannya saja sehingga konsumen saat membeli produk ceker setan tidak kecewa saat

benar-benar membeli produk ceker setan.

