

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Dalam memasarkan produk yang dijual, Indomaret Batam mempunyai strategi komunikasi pemasaran yang menerapkan konsep *Integrated Marketing Communication* yang terdiri dari 6 elemen yaitu periklanan, promosi, hubungan masyarakat, penjualan personal, pemasaran langsung dan event. 6 elemen tersebut tidak terlepas dengan komunikasi. Komunikasi yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi secara langsung terjadi ketika karyawan Indomaret bertransaksi atau berbicara langsung ke pelanggan, sedangkan komunikasi secara tidak langsung menggunakan media seperti aplikasi buatan Indomaret yaitu I-Saku, Indomaret Poinku, Klik Indomaret yang berfungsi bagi perusahaan untuk menjangkau pelanggan secara luas.

Program promosi sangat melekat dengan Indomaret. Indomaret lebih dikenal dengan adanya program promosi yang ada setiap hari. Jenis promosi yang berlaku di Indomaret adalah *Product of The Week*, Promo Bulan Ini, Promo Hanya Tiga Hari. Promosi tersebut wajib ditawarkan pelanggan saat melakukan transaksi. Pelanggan akan lebih suka berbelanja ketika ditawarkan barang promo. Dalam melakukan kegiatan pemasaran, ditemukan beberapa permasalahan dalam berkomunikasi dan pelayanan. Hal ini tentunya sangat berpengaruh bagi reputasi perusahaan karena tidak mudah bagi perusahaan untuk mendapatkan pelanggan. Masalah-masalah tersebut dapat diatasi dengan meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki cara berkomunikasi dengan pelanggan, dan meningkatkan kesadaran pentingnya loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan sangat diperlukan untuk kemajuan perusahaan. Pelanggan yang sudah loyal dapat merekomendasikan produk yang

dibeli kepada orang lain, serta melakukan pembelian secara berulang-ulang. Hal ini berpengaruh positif bagi citra perusahaan dan pendapatan perusahaan.

5.2 Saran

Saran dalam penelitian ini adalah agar Indomaret mengevaluasi dan meningkatkan komponen Communication Mix dan Costumer Service sehingga loyalitas pelanggan terbentuk dan meningkatkan citra perusahaan Indomaret.