

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, implementasi program dan pengujian yang telah dilakukan pada aplikasi sosial media omnichannel ini, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Penelitian ini menunjukkan bahwa integrasi berbagai platform media sosial ke dalam satu aplikasi omnichannel telah berhasil meningkatkan efisiensi manajemen media sosial di PT. Medika Khas Sadawira. Dengan adanya aplikasi ini, proses koordinasi dan sinkronisasi antar platform yang sebelumnya terpisah kini dapat dilakukan dengan lebih mudah dan efektif.
2. Aplikasi omnichannel yang dikembangkan untuk PT. Medika Khas Sadawira ini memungkinkan tim manajemen media sosial untuk merespons pertanyaan dan umpan balik pelanggan secara lebih cepat dan konsisten. Hal ini berdampak positif pada peningkatan kualitas pelayanan pelanggan dan meminimalkan risiko hilangnya peluang bisnis.
3. Integrasi data pengguna dari berbagai platform dalam satu sistem telah memberikan kemudahan bagi PT. Medika Khas Sadawira untuk melakukan analisis data yang lebih komprehensif. Dengan demikian, perusahaan dapat memperoleh wawasan yang lebih mendalam mengenai perilaku dan preferensi pelanggan, yang dapat digunakan untuk mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif.

5.2. Saran

Berkaitan dengan penelitian yang telah disampaikan diatas, maka peneliti memiliki beberapa saran diantaranya sebagai berikut:

1. Menambahkan platform sosial media lain yang dapat terintegrasi ke aplikasi sosial media omnichannel.
2. Menambahkan fitur untuk melihat insights postingan yang ada.