

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan Hasil Penelitian yang telah peneliti jabarkan mengenai **Strategi Komunikasi Pemasaran Mekar Mulya Pacifik Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Di Kabupaten Bandung Barat**, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

1. Sasaran pemasaran yang dilakukan oleh Mekar Mulya Pacifik dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di Kabupaten Bandung Barat yaitu dimulai dari mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, mengelompokkan pelanggan sesuai dengan segmentasi Geografik dimana terdapat penentuan diberbagai wilayah, Demografik diurutkan berdasarkan kebutuhansusu murni yang lebih tinggi sampai kebutuhan susu murni paling rendah, Psikografik dimana menyesuaikan kebutuhan serta keinginan pelanggan dalam proses pengolahan susu murni sampai ke distributor, menentukan *targetting* sasaran pemasarannya serta memperhatikan pesaing dalam sektor yang sama, pengembangan *positioning* yang menunjukkan kelebihan produk didalam pangsa pasar. Mekar Mulya Pacifik menghasilkan produk berkualitas yang besar juga kepada masyarakat yang memiliki pemasaran yang tinggi didalam dunia bisnis susu olahan.
2. Rancangan pesan pemasaran yang dilakukan oleh Mekar Mulya Pacifik dalam

mempertahankan loyalitas pelanggan di Kabupaten Bandung Barat yaitu perancangan pesan pemasaran merencanakan isi pesan, struktur pesan dan format pesan maka dilakukan rancangan pesan yang akan disampaikan kepada pelanggan. Pertimbangan penyampaian pesan yang dirancang oleh Mekar Mulya Pacifik merupakan sebuah strategi mereka yang secara tidak langsung menunjukkan kinerja dan kualitas produk, memberikan emosi positif dengan menanggapi pelanggan, menangani argumen pelanggan dengan menyajikan dua sisi dari permasalahan menyelesaikan dengan kompromisasi, menggunakan media untuk penyampaian pesan dan informasi kepada pelanggan. Mekar Mulya Pacifik berhasil membujuk para pelanggan dan berhasil menciptakan hubungan yang erat dengan pelanggannya.

3. Media pemasaran yang dilakukan oleh Mekar Mulya Pacifik dalam mempertahankan loyalitas pelanggan di Kabupaten Bandung Barat yaitu Dalam menyampaikan pesan maupun informasi melalui media, Mekar Mulya Pacifik menggunakan beberapa media yaitu media seluler Telephone, media sosial *Whatsapp*, media digital *E-mail*, dan media tatap muka Koperasi Masyarakat. Media tersebut dianggap sebagai media yang paling efektif untuk menjangkau pelanggan dalam berkomunikasi. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan Mekar Mulya Pacifik sangatlah tepat melihat kondisi pelanggan dengan media tersebut bisa tetap berhubungan dan mempertahankan pelanggannya.

Mekar Mulya Pacifik yang melakukan perencanaan komunikasi pemasaran dimulai dengan menentukan sasaran pemasaran, merancang pesan

pemasaran dan memilih media pemasaran yang tepat sudah baik tersampaikan, menggunakan komunikasi sesuai akidah yang baik kepada pelanggan yang menyesuaikan kebutuhan, keinginan dan komitmen pelanggan serta penggunaan media yang tepat agar terjalinnya hubungan dengan pelanggan sesuai dengan yang sudah direncanakan, Mekar Mulya Pacifik pun mempersiapkan strategi di sektor yang lebih besar agar bisa memajukan kehidupan peternak sapi perah dan industri susu murni di Indonesia. Itu semua membuktikan Mekar Mulya Pacifik mampu mempertahankan loyalitas para pelanggannya.

5.2 Saran

Saran yang bisa diberikan peneliti semoga dapat menjadi acuan dan manfaat untuk kelangsungan dan perencanaan yang dilakukan oleh Mekar Mulya Pacifik dalam mempertahankan loyalitas di Kabupaten Bandung Barat dan untuk para peneliti selanjutnya. Adapun beberapa saran yang dapat dipertimbangkan sebagai berikut:

5.2.1 Saran Untuk Mekar Mulya Pacifik

Dari uraian yang telah dijelaskan dan data yang didapat oleh peneliti maka dengan segala hormat dan kerendahan hati peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan untuk media penyampaian informasi bisa menggunakan beberapa media lainnya yang belum digunakan oleh

Mekar Mulya Pacifik seperti *Website* karena pada situs *website* bisa memaksimalkan dalam proses pengembangan informasi mengenai perusahaan ini dan penggunaan media pendukung lainnya seperti *Instagram* dan *Facebook* dapat digunakan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan di Kabupaten Bandung Barat. Dengan menggunakan media sosial seperti itu bisa membantu menyapaikan informasi produk susu murni dengan cepat dan bisa memaksimalkan komunikasi antar pelanggan.

2. Diharapkan bisa memaksimalkan hasil dari koperasi masyarakat di Mekar Mulya Pacifik dengan penyediaan sembako dan kebutuhan peternak ataupun peminjaman dan lain sebagainya yang bisa menunjang kesejahteraan karyawan maupun pelanggan, bisa lebih diperhatikan lagi karena koperasi ini bisa menjadi awal mula proses komunikasi dan memperkenalkan produk susu murni dari Mekar Mulya Pacifik kepada masyarakat sekitar.
3. Diharapkan Mekar Mulya Pacifik mempunyai produk olahan susu tersendiri, ini bisa mempertambah profit untuk perusahaan dan tentunya ada nilai lebih dari pelanggan karena kualitas susu murni yang di olah sendiri bisa menghasilkan produk yang layak diperjual belikan, ini bisa menjadi modal promosi awal untuk memperkenalkan Mekar Mulya Pacifik kepada target sasaran yang lebih luas.

5.2.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya

Adapun saran bagi peneliti selanjutnya yang akan tertarik meneliti mengenai strategi komunikasi pemasaran yaitu:

1. Para peneliti selanjutnya diharapkan bisa mengkaji lebih banyak sumber serta referensi yang terkait dengan strategi komunikasi pemasaran agar hasil penelitiannya dapat lebih baik karena hasil penelitian ini bisa digunakan untuk bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian.
2. Para peneliti selanjutnya diharapkan lebih fokus untuk melakukan penelitian dan mendengarkan segala arahan dari dosen pembimbing dan informan. Pada saat melakukan penelitian di lapangan agar lebih aktif sehingga bisa menambah motivasi dalam diri.