

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada Penerapan Sistem Informasi Pemasaran Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan pada PT. Hayati Pratama Mandiri dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan sistem informasi pemasaran yang dilakukan PT. Hayati Pratama Mandiri bertujuan untuk memberikan informasi produk yang ditawarkan oleh PT. Hayati Pratama Mandiri yang berguna untuk membuat konsumen merasa tertarik akan produk atau jasa yang ditawarkan dan menimbulkan keinginan untuk membeli sepeda motor pada PT. Hayati Pratama Mandiri.
2. PT. Hayati Pratama Mandiri menerapkan sistem informasi pemasaran dengan melakukan promosi dengan membuat atau menampilkan konten menarik mengenai informasi produk dan memberikan kuis berhadiah kepada konsumen yang diposting pada media sosial PT. Hayati Pratama Mandiri.
3. PT. Hayati Pratama Mandiri memiliki beberapa media sosial yang sering digunakan untuk mempermudah konsumen dalam mendapatkan informasi hingga mempromosikan produk dengan membuat konten atau kuis berhadiah yaitu Instagram, Whatsapp, dan Facebook.
4. Media sosial *Facebook* yang digunakan PT. Hayati Pratama Mandiri menampilkan keunggulan dan spesifikasi dari sepeda motor HONDA, menampilkan konten-konten yang menghibur, dan juga memiliki halaman yang

menampilkan beberapa produk sepeda motor HONDA yang disertakan dengan harga jual produk, selain itu konsumen juga diberikan akses untuk bisa menghubungi *contact person* yang tertera.

5. PT. Hayati Pratama Mandiri menggunakan *Whatsapp* untuk berkomunikasi secara personal dengan konsumen. Konsumen dapat menanyakan mengenai produk sepeda motor HONDA, *service*, dan *spare part* yang terdapat pada PT. Hayati Pratama Mandiri dan bila konsumen telah membeli sepeda motor di PT. Hayati Pratama Mandiri, maka pihak perusahaan akan selalu mengingatkan konsumen untuk melakukan *service* perbulannya dan memberikan pesan yang berisikan promo-promo yang menarik.
6. *Instagram* yang digunakan PT. Hayati Pratama Mandiri sangat memanfaatkan peluang dengan memberikan konten atau foto sepeda motor HONDA dengan sangat menarik dan juga memberikan pelanggan semacam quiz berhadiah untuk calon pelanggan agar selalu ingat mengenai produk yang ditawarkan pada PT. Hayati Pratama Mandiri.
7. PT. Hayati Pratama Mandiri sangat mengedepankan kepuasan pelanggan agar mendapatkan nilai positif yang akan berdampak besar untuk PT. Hayati Pratama Mandiri kedepannya. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumennya, PT. Hayati Pratama Mandiri melakukan beberapa cara yaitu mengetahui kebutuhan konsumen, menerima dan mengatasi keluhan konsumen, membagikan survei kepuasan, memperhatikan kualitas dan harga produk yang ditawarkan. Dengan hal itu konsumen akan memberikan penilaian atau apa yang didapatkan dari perusahaan dengan rasa kepuasannya.

5.2 Saran

Adapun saran yang diberikan penulis kepada PT. Hayati Pratama Mandiri dalam Penerapan Sistem Informasi Pemasaran Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan yaitu sebagai berikut

1. PT. Hayati Pratama Mandiri diharapkan dapat memvariasikan setiap konten yang diposting di media sosialnya agar terlihat lebih menarik dan tidak membosankan saat dilihat oleh pengguna media sosial lain.
2. PT. Hayati Pratama Mandiri diharapkan dapat lebih memperhatikan cara berkomunikasi dengan pelanggan melalui media sosial agar tidak terkesan monoton dan cepat dalam memberikan respon terhadap keluhan yang diberikan oleh pelanggan.
3. PT. Hayati Pratama Mandiri diharapkan dapat mempertahankan pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada konsumen baik secara langsung maupun melalui media sosial agar dapat terus menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggannya.

