

## BAB 5

### PENUTUP

#### 1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai strategi komunikasi pemasaran mempertahankan loyalitas konsumen rokok elektrik maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Strategi pemasaran dalam upaya mempertahankan loyalitas konsumen toko Godspeed Vapor adalah dengan mempertahankan kualitas pelayanan yang memberikan kenyamanan kepada konsumen baru maupun konsumen lama. Hal tersebut memberikan rasa puas terhadap konsumen karena pelayanan yang bukan hanya sekedar seperti penjual dan pembeli namun juga seperti teman. Pelayanan yang diberikan juga mengedukasi konsumen karena konsumen memberikan keluhan mengenai kebutuhan rokok elektrik. Hal lain yang dilakukan oleh toko Godspeed Vapor adalah dengan kelengkapan barang-barang yang selalu dicari oleh konsumen sehingga konsumen lama maupun konsumen baru tidak merasa kecewa karena barang yang dicari tidak ditemukan di toko Godspeed Vapor.
- b. Faktor lain yang dijadikan cara untuk mempertahankan loyalitas pelanggan di toko Godspeed Vapor adalah harga yang stabil dan murah. Selain barang-barang yang dijual stabil dan murah, Godspeed Vapor juga menyediakan jasa servis *device* yang sangat jarang dimiliki oleh toko rokok elektrik lainnya di Purwokerto. Lokasi yang strategis juga menjadikan alasan konsumen selalu membeli di toko Godspeed Vapor.

- c. Media sosial seperti Instagram dan Facebook mempunyai peran penting dalam strategi komunikasi pemasaran yang dilakukan toko Godspeed Vapor. Melalui media sosial konsumen dapat dengan cepat mencari tahu produk yang mereka butuhkan. Selain itu media sosial juga memudahkan komunikasi antara vaporista dengan konsumen.

## 2. Saran

Setelah melakukan penelitian, pembahasan dan penarikan kesimpulan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

- a. Toko Godspeed Vapor perlu adanya program baru yang lebih memudahkan pelanggan dalam belanja, misalnya pada aplikasi ojek online yang bisa digunakan untuk membeli barang dari toko Godspeed Vapor. Dengan adanya aplikasi tersebut maka di era milenial ini pelanggan akan semakin dimudahkan akan hal tersebut, karena saat ini hal yang diinginkan konsumen adalah kemudahan dan kecepatan.
- b. Memperluas pasar melalui *e-commerce* maupun *market place* agar produk yang dijual dapat dipasarkan ke luar kota.
- c. Kepada pemilik toko Godspeed Vapor perlu menjual beberapa produk minuman kemasan agar konsumen tidak perlu mencari keluar toko terlebih dahulu jika ingin minum.