

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi komunikasi pemasaran penjualan *online* terhadap kepuasan konsumen. Yaitu terdiri atas, *sales promotion*, *Word of mouth* dan *personal selling*. Tiga strategi tersebut lebih dominan digunakan oleh konsumen. Karena dalam melakukan promosi penjual lebih memilih *sales promotion* yang biasa disebut promosi penjualan melalui media sosial, dan kadang mereka membaginya ke teman-teman agar membantu mempromosikan untuk menarik minat konsumen terhadap produknya, dan penjual juga melakukan strategi *word of mouth* dan *personal selling* karena dengan strategi tersebut sangat efektif dalam mempengaruhi konsumen seperti informasi secara langsung dari mulut ke mulut.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen dalam penjualan *online*, Adapun ada dua faktor yaitu *Faktor internal*, yaitu kurang lihai nya seorang penjual dalam mempromosikan barangnya. Sehingga kadang barang yang bagus bisa bernilai kurang bagus di mata pembeli. Sedangkan untuk faktor yang datang dari produknya yaitu kadang berupa kualitas dan harga. Dimana kadang harga yang ditetapkan tidak sesuai dengan kualitas produk yang ditawarkan. Ada pula, kualitas barang yang dipromosikan terlihat baik dan menarik minat konsumen, namun ketika telah sampai ditangan konsumen ternyata barang tersebut tidak sesuai dengan yang dipromosikan penjual. *Faktor eksternal*, yaitu, kualitas

produk yang tidak bagus dan pengalamannya selama menggunakan *online shop* itu sendiri. Kadang kala seorang konsumen juga mengalami kondisi yang sama seperti penjual yakni kurang lihai dalam berkomunikasi. Hal ini dikarenakan pengalamannya sendiri atau bahkan orang terdekatnya yang pernah mengalami hal buruk selama membeli produk *online shop*. Misalnya pernah mengalami penipuan, kekecewaan, dan kesulitan berkomunikasi dengan pembeli hingga kerugian. Sehingga menyebabkan trauma saat mendengar nama *online shop*. Sedangkan untuk bagian lingkungan, adalah merupakan kebalikan dari pengalaman.

B. Saran

Dari penjelasan kesimpulan di atas, penulis ingin mengemukakan beberapa pendapat yang terpikirkan oleh penulis selama penulis melakukan penelitian dan menuliskan hasil penelitian tersebut yakni:

1. Untuk para penjual *online shop*, dimana penulis mengharapkan agar kedepannya para penjual *online shop* mampu memperhatikan hal-hal yang dapat mengganggu aktivitas pembelian produk yang ditawarkan di *online shop*. Sehingga mampu memahami kebutuhan konsumen dan dapat mencapai kepuasan pada diri konsumen.
2. Untuk para konsumen, penulis hanya menginginkan agar para konsumen harus lebih memperhatikan lagi apa saja yang dibutuhkan. Sehingga kedepannya tidak akan menjadi penyesalan tersendiri pada diri konsumen.

