

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai strategi pemasaran Alfamart melalui aplikasi Alfagift dalam meningkatkan loyalitas pelanggan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi promosi digital melalui aplikasi Alfagift menjadi salah satu Upaya penting yang dilakukan oleh Alfamart dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi digital. Melalui aplikasi Alfagift, Alfamart dapat memberikan berbagai informasi promosi kepada pelanggan secara lebih cepat dan efisien, seperti promo harga khusus, voucher diskon, serta penawaran eksklusif bagi pengguna aplikasi. Strategi ini dinilai mampu menarik minat konsumen untuk melakukan pembelian karena pelanggan merasa mendapatkan keuntungan lebih dibandingkan berbelanja secara langsung tanpa menggunakan aplikasi.
2. Penggunaan aplikasi Alfagift memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan transaksi dan memperoleh informasi produk. Pelanggan dapat melihat katalog produk, mengetahui promo yang sedang berlangsung, serta melakukan pemesanan secara praktis melalui aplikasi. Kemudahan tersebut membuat pelanggan merasa lebih nyaman dan terbantu dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Berdasarkan hasil wawancara dengan para informan, diketahui bahwa kehadiran aplikasi Alfagift membantu pelanggan dalam

menghemat waktu serta memberikan pengalaman berbelanja yang lebih modern dan praktis.

3. Strategi pemasaran melalui Alfagift juga berperan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap Alfamart. Berbagai program promo dan layanan yang tersedia di aplikasi mampu membuat pelanggan lebih tertarik untuk terus menggunakan layanan Alfamart dibandingkan dengan pesaing lainnya. Pelanggan yang sering menggunakan aplikasi cenderung lebih mengetahui informasi promo terbaru sehingga mereka lebih sering melakukan pembelian di Alfamart. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan strategi pemasaran digital melalui Alfagift dapat memperkuat hubungan antara perusahaan dan pelanggan serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak Alfamart, diharapkan dapat terus mengembangkan dan meningkatkan fitur yang terdapat dalam aplikasi Alfagift agar semakin menarik dan mudah digunakan oleh pelanggan. Selain itu, perusahaan juga dapat memperbanyak variasi promosi dan program loyalitas agar pelanggan semakin tertarik untuk menggunakan aplikasi tersebut secara berkelanjutan.
2. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan cakupan yang lebih luas, misalnya dengan menambahkan jumlah informan yang lebih banyak atau meneliti pengaruh penggunaan aplikasi

Alfagift terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan secara lebih mendalam. Penelitian selanjutnya juga dapat membandingkan strategi pemasaran digital Alfamart dengan perusahaan ritel lainnya sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif.