

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Brand image merupakan cara yang efektif untuk menarik konsumen, karena mencerminkan persepsi dan loyalitas konsumen yang baik terhadap suatu produk. INI Gelato bertujuan untuk menciptakan *brand image* dengan menawarkan produk berkualitas tinggi dengan harga terjangkau, selaras dengan target pasarnya.

INI Gelato menyajikan gelato dengan bahan yang premium. Penggunaan nama gelato yang unik menjadi salah satu strategi INI Gelato dalam membangun citranya. Salah satu contoh produk uniknya adalah *Almond Choco Peanut Butter*. Rasa yang unik ini memotivasi INI Gelato untuk mengembangkan rasa baru bersama *brand* lain. INI Gelato dilengkapi dengan kemasan unik yang mendukung pesan dari INI Gelato, yakni *neutral-botanical gelato*.

INI Gelato juga dikenal sebagai gelato yang *homey*, karena interiornya yang memberikan kenyamanan ketika pelanggan datang, seperti di rumah. INI Gelato tidak menghilangkan pesan *neutral-botanical* tersebut, sehingga interiornya dibuat dengan kesan minimalis dan natural. Secara keseluruhan, *brand image* memainkan peran penting dalam menarik dan mempertahankan pelanggan.

Pada penelitian ini, INI Gelato menggunakan Facebook *Ads* dan Tokopedia *Ads* untuk mempromosikan produknya. INI Gelato juga menggunakan KOL (*Key Opinion Leader*) untuk menjangkau pelanggan untuk beberapa momen. Momen yang dipilih oleh INI Gelato dalam penggunaan KOL ini yakni, pembukaan cabang baru atau

hadirnya rasa baru. INI Gelato memiliki tujuan meningkatkan *awareness* dan menarik pelanggan untuk datang ke *store* dalam beriklan.

Strategi promosi penjualan oleh INI Gelato mencakup penawaran insentif, kartu loyalitas, dan voucher untuk pembelian. Kartu loyalitas memungkinkan pelanggan membeli lebih banyak produk dan menerima diskon untuk pembelian berulang. Selain kartu loyalitas, INI Gelato terdapat *voucher* potongan harga, namun hal ini jarang dilakukan. Selain itu, INI Gelato juga melakukan kolaborasi dengan *brand* lain dalam melakukan promosi penjualan. *Brand* dalam bentuk pembayaran maupun dibidang *food and beverages*.

INI Gelato menyediakan *spinning wheel* sebagai strategi acara dan pengalaman bersama pelanggannya. *Spinning wheel* ini diperuntukan bagi pelanggan yang membeli gelato dan membagikannya di media sosial mengenai INI Gelato. *Spinning wheel* ini memberikan hadiah seperti *popsocket*, *voucher* potongan harga, hingga large cup gelato bagi pemenangnya. Hal memotivasi mereka untuk membeli dan menikmati momen bersama INI Gelato tersebut.

Strategi penjualan personal, INI Gelato melibatkan karyawan perusahaan yang berinteraksi dengan menawarkan pelanggan. Karyawan INI Gelato memberikan kesempatan pada pelanggan untuk mencicipi rasa yang diinginkan. Hal ini akan meningkatkan rasa penasaran pada pelanggan. Rasa penasaran dari pelanggan dapat digunakan oleh karyawan untuk menawarkan ukuran yang lebih besar atau produk tambahan, seperti *half cone* atau *waffle*.

Strategi hubungan masyarakat INI Gelato melibatkan kolaborasi dengan penyelenggara acara untuk mempromosikan produk dan layanan. Penyelenggara acara yang diikuti INI Gelato seperti Market&Museum, Moja, Pop-Up Market, dan Semasa. INI Gelato melakukan hal ini karena wilayahnya yang berpindah sehingga baik untuk

memperluas pasar dan meningkatkan kesadaran merek. Selain itu, INI Gelato juga memberikan *hampers* dan paket PR kepada *influencer* yang sudah mencoba produknya saat hari besar atau acara tertentu.

Strategi pemasaran langsung dan digital INI Gelato menggunakan platform media sosial seperti Instagram dan TikTok untuk mempromosikan produk dan membagikan informasi INI Gelato. Spesialis media sosial menggunakan *copywriting* yang efektif untuk menjangkau audiens target INI Gelato. Selain itu, INI Gelato menggunakan strategi konten interaktif untuk membujuk konsumen dan membangun hubungan positif dengan pelanggan. Pemasaran digital dan langsung ini dilakukan untuk membangun identitas dari INI Gelato, sehingga citra yang positif dapat terekam pada benak pelanggan maupun audiensnya.

Kesimpulannya, strategi komunikasi pemasaran yang digunakan sangat penting bagi INI Gelato untuk berkomunikasi dengan pelanggan. Dengan menggunakan strategi yang terencana dengan baik ini dapat membangun hubungan yang kuat sehingga terciptanya *brand image* INI Gelato pada pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang peneliti paparkan sebelumnya, berikut saran yang dapat peneliti berikan bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini:

1. Saran Akademis

Besar harapan peneliti apabila penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi penelitian lain yang berkaitan dengan strategi komunikasi pemasaran dan *brand image*. Saran peneliti untuk penelitian selanjutnya dapat melengkapi kekurangan yang ada pada penelitian ini dengan

dukungan dari berbagai referensi buku maupun jurnal terbaru. Peneliti juga berharap penelitian selanjutnya dapat mengutamakan strategi pemasaran digital dengan menyesuaikan kondisi kedepannya yang berbeda dengan kondisi penelitian ini dilakukan.

2. Saran Praktis

Secara praktis, saran ini ingin peneliti berikan kepada pihak INI Gelato yaitu INI Gelato dapat melaksanakan strategi komunikasi pemasaran yang beragam dan dapat dilakukan dalam skala yang besar. INI Gelato juga dapat membuat animasi karakter dalam memberikan informasi maupun hiburan yang menjadikan keunikan tersendiri bagi INI Gelato.

Selain itu, selama peneliti melakukan observasi, konsumen yang datang cenderung lebih banyak konsumen yang merupakan kalangan keluarga dibandingkan dengan keluarga muda sesuai dengan target pasar utama INI Gelato. Strategi komunikasi pemasaran INI Gelato dalam bentuk promosi penjualan maupun acara dan pengalaman harus dikembangkan sehingga dapat menciptakan citra pada INI Gelato sekaligus menarik perhatian konsumen.

INI Gelato dapat lebih kreatif dan rutin dalam mempublikasikan konten melalui sosial medianya dalam menciptakan citranya sebagai gelato yang unik. Menurut peneliti, INI Gelato dapat melakukan observasi kembali mengenai target pasar utama dari INI Gelato sehingga pesan dapat tersampaikan tepat pada target utamanya.