

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa penggunaan media sosial TikTok dan Instagram sebagai media promosi menurut studi kasus pada Maniva Particael Café maka peneliti menemukan:

1. Efektivitas penggunaan media sosial TikTok dan Instagram dibuktikan dari:
  - a. Penggunaan media sosial TikTok dan Instagram dinilai efisien ditinjau dari segi biaya dan waktu yang diperlukan dalam penerapan promosi.
  - b. Media sosial TikTok dan Instagram efisien dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat diberbagai kota yang diinginkan.
  - c. Penggunaan media sosial TikTok dan Instagram efektif ditinjau dari segi rate yang disampaikan oleh semua informan bahwa tingkat efektivitasnyaberada pada nilai 90 dari rate 1-100
  - d. Penggunaan media sosial TikTok dan Instagram efektif digunakan karena dapat menjangkau masyarakat lebih banyak, ditinjau dari meningkatnya jumlah konsumen baru yang datang dari luar Kota Batu
2. Dampak/pengaruh penggunaan media sosial TikTok dan Instagram sebagai media promosi pada Maniva Particael Café:
  - a. Dengan menggunakan media sosial TikTok dan Instagram maka kurang dari 5 hari Maniva Particael Café dapat meningkatkan jumlah

pengunjung.

b. Dengan menggunakan media sosial TikTok dan Instagram dampak lain yang dirasakan adalah meningkatnya pendapatan hingga 300%.

3. Kendala dan solusi yang dihadapi Maniva Particael Café yaitu: Terdapat beberapa *complain* mengenai pelayanan yang konsumen berikan melalui akun media sosial TikTok dan Instagram Maniva Particael Café. Solusi dalam mengatasi kendala tersebut yaitu melakukan *follow up* kembali kepada konsumen setelah mengetahui keluhan konsumen, pihak café memberikan kompensasi sebagai tanda permohonan maaf.

## **5.2 Keterbatasan Peneliti**

Keterbatasan penelitian ini adalah penulis tidak bisa mendapatkan hasil *report insight* di akun sosial media Instagram dan TikTok Maniva Particael Café, selain itu proses penelitian ini sangat lama sekitar 4 (empat) bulan dikarenakan proses perizinan oleh beberapa pihak. Sehingga peneliti kurang dapat dalam mengoptimalkan proses penelitian ini.

## **5.3 Saran**

### **5.3.1 Bagi Pelaku Usaha**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Maniva Particael, diharapkan bagi pelaku usaha Maniva Particael Café untuk menambah sumber daya manusia agar proses pelayanan tidak terlalu lama sehingga konsumen merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan.

### **5.3.2 Bagi Penelitian Selanjutnya**

Peneliti berharap untuk penelitian selanjutnya agar penelitian dapat dilakukan dengan menggali lebih dalam mengenai penggunaan media sosial khususnya TikTok dan Instagram sebagai media promosi tidak hanya pada pelaku usaha F&B tetapi juga bisa dilakukan pada pelaku usaha lainnya.