

BAB V

SIMPULAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat kesimpulan pada penelitian ini bahwa Ulul Albaab merupakan perusahaan yang bergerak pada layanan travel haji dan umroh yang menggunakan strategi *brand community* yang sudah dilakukan sejak tahun 2013, dan memiliki kegiatan tatap muka secara langsung yang rutin dilakukan oleh komunitas, hal ini sengaja dilakukan oleh Ulul Albaab karena lebih mengutamakan komunikasi secara langsung dari pada komunikasi *online* karena dinilai akan lebih menguatkan hubungan antar setiap anggota komunitas dan Ulul Albaab. Ulul Albaab dapat mengelola komunitas dengan baik sehingga dapat membuat strategi *brand community* atau *brand community* yang dijalankan menjadi berhasil dan terdapat hubungan simbiosis mutualisme didalamnya.

Terdapat juga beberapa tema penelitian yang peneliti angkat berdasarkan hasil penelitian yang ditemui, dimana terdapat keunikan yang dimiliki Ulul Albaab dalam mendapatkan banyak calon konsumen baru. Pada umumnya seluruh kompetitor yang dimiliki Ulul Albaab pada industri travel haji dan umroh melakukan strategi pemasaran dengan cara membuka cabang-cabang travel di setiap daerah-daerah yang ramai penduduk dengan harapan akan mendapatkan konsumen baru yang lebih banyak. Hal tersebut sangat berbeda dengan pandangan yang dimiliki Ulul Albaab. Bagi Ulul Albaab cara tersebut efektif namun tidak efisien. Karena pembukaan cabang membutuhkan biaya yang cukup besar salah satunya untuk penyewaan tempat. Strategi pemasaran utama yang dilakukan Ulul Albaab yaitu dengan mengelola kembali para alumni haji atau umroh yang sudah pernah menggunakan layanan Ulul Albaab. Menurut Ulul Albaab, kesalahan besar yang sering dilakukan oleh kompetitornya yaitu

melupakan dan tidak mengelola kembali konsumen yang pernah menggunakan jasa layanan travel tersebut.

Kepekaan yang dimiliki Ulul Albaab dalam mengelola kembali alumni haji dan umroh yang sudah pernah menggunakan layanan Ulul Albaab menjadikan Ulul Albaab salah satu pelopor travel haji dan umroh yang menggunakan strategi *brand community* dalam melakukan komunikasi pemasaran, dan untuk menjaga loyalitas konsumen.

5.2 Saran

Pada penelitian ini terdapat beberapa saran, baik saran akademis maupun saran praktis yang peneliti temukan berdasarkan hasil penelitian yang sudah dibahas pada BAB IV.

5.2.1 Saran Akademis

Terdapat saran akademis berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, Harapan kedepannya yaitu perlu adanya penelitian mengenai *brand community* konvensional yang dipadukan dengan *online brand community* agar tetap mengikuti perkembangan zaman seperti saat ini, dan agar mendapatkan perspektif yang lebih luas lagi mengenai strategi *brand community*. Penelitian ini juga dapat menjadi sumber referensi bagi mahasiswa yang melakukan penelitian dengan topik serupa yaitu mengenai *brand community* dan *brand loyalty*.

5.2.2 Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan sebelumnya, peneliti memiliki beberapa saran yang dapat menjadi pertimbangan

bagi Ulul Albaab agar lebih baik lagi kedepannya dalam menjalankan strategi *brand community*, di antaranya :

1. Perlu adanya pembuatan strategi manajemen dan komunikasi krisis oleh Ulul Albaab sebagai antisipasi dan mengelola dengan baik apabila terjadi konflik antar anggota komunitas. Hal ini dilakukan karena Ulul Albaab memiliki jumlah anggota *brand community* yang terbilang besar sehingga perlu adanya persiapan yang matang dalam menangani suatu permasalahan didalam komunitas.
2. Perlu adanya analisa dan evaluasi strategi disetiap tahunnya agar mengetahui tingkat keberhasilan dari strategi yang digunakan. Dapat menggunakan alat bantuan *analytic tools* dan melakukan survey kepada anggota komunitas agar mendapatkan hasil yang lebih akurat.
3. Ulul Albaab perlu bekerja sama atau memiliki partner media besar agar dapat membantu melakukan publikasi dari setiap program kegiatan komunitas. Hal ini akan membantu Ulul Albaab dalam mendapatkan *engagement* yang luas dari masyarakat.

U M I N
U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A