# BAB V
# PENUTUP

## 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa akun Instagram @vanlilstore berperan penting dalam membangun kepercayaan konsumen terhadap layanan jasa joki Mobile Legends. Melalui komunikasi yang dilakukan secara virtual, Vanlil Store mampu menciptakan hubungan yang nyaman, terbuka, dan responsif dengan para pelanggan. Penggunaan fitur-fitur Instagram seperti Direct Message (DM), story, feed, dan highlight dimanfaatkan secara maksimal untuk menyampaikan informasi, menjawab pertanyaan, serta menjaga interaksi selama proses pelayanan berlangsung. Salah satu aspek yang paling berpengaruh dalam membentuk kepercayaan konsumen adalah keberadaan testimoni pelanggan yang ditampilkan secara konsisten. Testimoni tersebut memperlihatkan hasil kerja, kepuasan pelanggan, serta bentuk komunikasi yang terjadi antara admin dan pengguna jasa. Hal ini memberikan keyakinan kepada calon pelanggan bahwa layanan yang ditawarkan benar-benar aktif dan terpercaya. Selain itu, sikap admin yang ramah, cepat tanggap, dan komunikatif juga menjadi faktor yang memperkuat rasa aman dan kenyamanan pelanggan. Admin tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga menunjukkan sikap melayani yang hangat dan menghargai setiap pertanyaan atau permintaan. Proses pengerjaan yang dilakukan secara transparan, dengan pemberian update progres secara berkala, turut menambah rasa percaya konsumen terhadap layanan yang mereka gunakan. Lebih dari sekadar hasil akhir berupa kenaikan peringkat dalam permainan, pelanggan merasakan bahwa mereka diperlakukan secara baik dan dihargai selama proses berlangsung. Pengalaman yang menyenangkan inilah yang akhirnya mendorong mereka untuk kembali menggunakan jasa Vanlil Store di kemudian hari serta dengan sukarela memberikan testimoni positif sebagai bentuk dukungan.



Komunikasi Virtual.., Ahmad Fauzan Rihayat, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

## 5.2 Saran

Berdasarkan pada penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang komunikasi pemasaran, peneliti ingin memberikan saran dan umpan balik kepada pelanggan, sehingga peneliti dapat menggunakannya sebagai bahan evaluasi. Hal ini untuk pembaca dan peneliti yang ingin melakukan penelitian selanjutnya.

### 5.2.1. Saran Praktis

Peneliti menginginkan orang-orang yang memiliki online store yang menyediakan jasa joki rank Mobile Legends dapat meningkatkan komunikasi pemasaran dua arah yang lebih efektif dan membangun hubungan yang lebih kuat dengan pelanggan. Hal ini akan memastikan bahwa pelanggan merasa dihargai, didengarkan, dan puas dengan layanan yang diberikan, yang pada gilirannya meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan.

### 5.2.2. Saran Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian komunikasi pemasaran selanjutnya dengan menambahkan atau mengembangkan aspek penelitian ilmiah tentang penggunaan komunikasi pemasaran untuk mengenalkan kepada khalayak mengenai jasa layanan joki *Mobile Legends.*