

Peran sales promotion dalam menciptakan dan menjaga customer loyalty (studi kasus pada Go-Jek) = The role of sales promotion in creating and retaining customer loyalty (a case study on Go-Jek)

Kalista Adi Darmawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20434576&lokasi=lokal>

Abstrak

Dalam pasar yang penuh dengan kompetitor, pemasar harus merumuskan dan melaksanakan strategi pemasaran yang tepat dan efektif. Namun saat ini mendapatkan pelanggan saja tidak cukup, pemasar harus mampu menciptakan dan menjaga loyalitas pelanggan mereka agar dapat memenangkan persaingan. Sales promotion merupakan salah satu alat dalam komunikasi pemasaran terpadu yang tidak jarang digunakan oleh pemasar dalam melakukan kegiatan pemasarannya. Sales promotion dinilai mempunyai keuntungan tersendiri jika dibandingkan dengan berbagai komunikasi pemasaran terpadu lainnya. Go-Jek, salah satu perusahaan e-hailing di Indonesia sering kali menjadikan sales promotion dalam strategi pemasarannya. Tulisan ini berusaha melihat peran sales promotion dalam menciptakan dan menjaga loyalitas pelanggan Go-Jek dengan cara menganalisis pelaksanaan sales promotion yang dilakukan Go-Jek. Analisis tersebut menunjukkan bahwa selain mampu untuk mendorong trial, re-purchase, dan meningkatkan pembelian, sales promotion juga memiliki dampak jangka panjang yang positif dalam menciptakan dan menjaga loyalitas pelanggan.

.....In this current market full of competitors, marketers must formulate and implement an effective marketing strategy. Now days, being able to get new customer is not enough. Marketers must be able to gain and retain customer loyalty so that they can win the competition. Sales promotion is a part of Integrated Marketing Communications (IMC) which often used in marketing strategies. Sales promotion has its own advantages compared to the other tools of IMC. Go-Jek is an e-hailing company that often uses sales promotion in its marketing strategy. This journal aims to see the role of sales promotion in creating and retaining Go-Jek's customer loyalty. The analysis shows that sales promotion not only is able to increase trial, re-purchase, and sales, but also has positive long term impact on creating and retaining customer loyalty.