

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian dan observasi yang penulis lakukan terkait dengan Strategi Komunikasi Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa untuk Meningkatkan Citra Pengobatan Tradisional Berbasis Syariah di Kecamatan Landasan Ulin, Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan, dengan menganalisis data yang telah terkumpul, maka dapat disimpulkan hal-hal berikut:

##### **1. Pelaksanaan Strategi Komunikasi**

Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menghadapi berbagai kendala dalam menyusun strategi promosi mereka. Meskipun mencoba melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan dan mengukur kepuasan pelanggan, mereka sering kali gagal dalam menyampaikan pesan promosi secara efektif kepada pelanggan. Kesenjangan informasi yang besar dan kurangnya keberanian dalam menyampaikan informasi promosi secara agresif kepada pelanggan telah menghambat upaya mereka. Mereka cenderung bergantung pada platform tertentu untuk promosi, yang tidak selalu mencapai audiens yang diinginkan. Meskipun mereka mencoba untuk meningkatkan strategi promosi dengan menawarkan sesi bekam gratis dan menggabungkan terapi holistik, pendekatan promosi mereka sering kali tidak inklusif dan tidak efektif. Meskipun mencoba berbagai metode seperti pengulangan, informasi

persuasif, dan edukasi, upaya mereka belum menciptakan strategi komunikasi yang efektif. Evaluasi teliti terhadap respons pelanggan membantu mereka memodifikasi strategi promosi, sementara pemanfaatan brosur online untuk mengumpulkan masukan pelanggan memperbaiki pelayanan dan merencanakan strategi masa depan. Keterlibatan pelanggan dalam memberikan umpan balik terbukti efektif dalam meningkatkan efektivitas strategi promosi perusahaan yang diharapkan.

## 2. Citra Perusahaan atau Minat Masyarakat dan Pelanggan

Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menunjukkan komitmen dalam menyediakan akses pengobatan yang mudah dan terjangkau dengan harga bersaing, serta mendukung aspek spiritual pasien. Namun, tantangan tetap ada, termasuk kurangnya prioritas terhadap pengobatan tradisional dan penyebaran informasi promosi yang kurang efektif. Strategi pengembangan, kualitas pelayanan yang tinggi, pendekatan personal, kebersihan fasilitas, dan perhatian terhadap kenyamanan pelanggan menjadi nilai tambah yang membantu membangun citra positif perusahaan. Meskipun demikian, tantangan dalam menyebarkan informasi promosi membutuhkan peningkatan strategi pemasaran untuk memastikan promosi yang efektif dan mempertahankan citra positif yang telah terbentuk. Untuk menjadi pilihan utama dalam dunia pengobatan, upaya lebih lanjut diperlukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang layanan yang mereka sediakan.

### 3. Kendala atau Hambatan Strategi Komunikasi

Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa menghadapi tantangan dalam promosi yang efektif karena kurangnya upaya promosi di media sosial dan kekurangan staf. Solusi potensial meliputi merekrut staf tambahan, memberikan pelatihan, dan menyesuaikan jadwal promosi. Namun, penggunaan media sosial yang belum maksimal dan perbedaan persepsi antara pelanggan dan penyedia layanan memperumit strategi promosi. Solusi jangka panjang termasuk pembentukan divisi pemasaran yang khusus. Diharapkan langkah-langkah ini akan meningkatkan kualitas layanan, memperkuat promosi, dan posisi pasar Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa.

Strategi komunikasi promosi yang diterapkan oleh Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa tampaknya belum sepenuhnya efektif dalam menarik pelanggan untuk datang berbekam. Meskipun telah melakukan berbagai upaya promosi seperti penggunaan media sosial, promosi melalui mulut ke mulut, dan penawaran diskon, jumlah pelanggan yang datang masih belum memuaskan. Perlu untuk mempertimbangkan ulang pendekatan promosi yang lebih inovatif dan sesuai dengan preferensi dan kebutuhan pasar lokal.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis menyarankan beberapa langkah bagi Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa untuk mengatasi kendala dalam strategi komunikasi promosi mereka, yaitu:

1. Reevaluasi Strategi Promosi: Untuk menghadapi persaingan ketat, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa perlu mengevaluasi kembali strategi promosi mereka. Cobalah pendekatan yang lebih agresif namun tetap menjaga kualitas layanan. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan frekuensi promosi, diversifikasi saluran promosi, dan mengadopsi ide-ide baru untuk menarik perhatian pelanggan.
2. Perbaiki Operasional dan Manajemen: Kurangnya peralatan bekam, kekurangan tenaga kerja, dan masalah disiplin waktu menghambat efektivitas promosi dan layanan. Pastikan peralatan yang diperlukan tersedia dan pertimbangkan untuk merekrut tambahan terapis pijat serta staf pemasaran. Pembagian tugas yang jelas dan pelatihan disiplin waktu bagi karyawan juga diperlukan untuk meningkatkan kelancaran operasi.
3. Tingkatkan Fasilitas dan Layanan Pelanggan: Ruang tunggu yang kurang memadai dan durasi layanan yang dipersingkat dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan. Investasikan pada fasilitas seperti kipas angin atau pendingin ruangan untuk meningkatkan kenyamanan. Pertimbangkan untuk memperpanjang durasi layanan jika ini menjadi masalah bagi pelanggan.
4. Optimalkan Penggunaan Teknologi: Penggunaan perangkat lunak pengirim pesan otomatis melalui WhatsApp belum optimal karena banyak nomor pelanggan yang belum terdaftar. Bersihkan dan perbarui database pelanggan untuk memastikan semua pelanggan

yang ada menerima promosi. Gunakan media sosial secara lebih efektif untuk menjangkau audiens yang lebih luas.

5. Atur Strategi Harga dengan Bijak: Jika harga layanan terlalu murah menyebabkan motivasi karyawan menurun, pertimbangkan untuk menyesuaikan harga layanan agar sebanding dengan beban kerja dan kualitas pelayanan. Namun, pastikan penyesuaian ini tetap kompetitif dan tidak membebani pelanggan.
6. Jelaskan Biaya dan Nilai Tambah: Perubahan biaya diagnosis penyakit dari gratis menjadi berbayar dapat menimbulkan ketidakpuasan. Berikan penjelasan yang jelas kepada pelanggan tentang alasan perubahan ini, dan pastikan mereka memahami nilai tambahan yang diberikan oleh layanan berbayar tersebut.
7. Perkuat Upaya Sosialisasi dan Komunikasi: Kurangnya sosialisasi dan promosi yang tepat bisa membuat promosi kurang efektif. Buat strategi komunikasi yang lebih baik dengan fokus pada manfaat layanan dan kebutuhan pelanggan. Tingkatkan iklan di media sosial dan lingkungan sekitar untuk menarik pelanggan baru.
8. Pahami Harapan dan Kebutuhan Pelanggan: Hambatan psikososial muncul karena perbedaan persepsi antara klinik dan pelanggan. Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa perlu lebih memahami harapan dan kebutuhan pelanggan. Buat survei dan kumpulkan umpan balik untuk mengetahui apa yang sebenarnya dicari pelanggan, dan sesuaikan promosi untuk mencerminkan harapan mereka.

Dengan mengikuti saran-saran ini, Pijat Bekam Ruqyah Abu Wafa dapat memperbaiki strategi komunikasi dan promosi mereka, sehingga lebih efektif dalam menarik dan mempertahankan pelanggan, serta mengatasi berbagai kendala yang berdampak pada kepuasan dan minat pelanggan.