

BAB V

PENUTUP

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengelolaan konten media sosial Instagram @bromen.official dalam membentuk *customer engagement* secara keseluruhan mulai dari tahapan share dalam menyampaikan pesan dan informasi ke audiens, tahapan optimize dalam mendengarkan dan mencari tahu hal yang diperbincangkan di media sosial, tahapan manage dalam mengelola, memantau dan evaluasi media sosial hingga tahapan engage dalam membuat konten yang interaktif sudah sesuai dengan konsep *Circular Model of SOME* dari Regina Lutrell meskipun ada beberapa aspek yang dapat dimaksimalkan. Kemudian untuk tahapan customer engagement, dapat diambil kesimpulan bahwa tingkatan *customer engagement* yang telah dibentuk oleh @bromen.official telah sampai pada tingkatan yang tertinggi, yaitu *collaboration*.

b. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, peneliti merumuskan beberapa saran yang dapat digunakan kemudian hari. Terdapat 2 saran yaitu saran akademis dan saran praktis.

a. Saran akademis

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan yang ada pada penelitian ini. Oleh sebab itu peneliti menyarankan peneliti

selanjutnya untuk memperluas kajian penelitian pada platform lain seperti media sosial Tiktok.

b. Saran praktis

1. Peneliti memberi saran kepada @bromen.official untuk meningkatkan frekuensi upload konten pada Instagram
2. Peneliti memberi saran untuk Bromen mengadakan jadwal live streaming secara rutin sehingga tidak terbatas untuk event tertentu saja.