

## BAB IV

### PEMBAHASAN

#### A. Penerapan *Digital Marketing* pada CV Sumber Baru Motor Mlati Sleman melalui *Facebook*

Penerapan *digital marketing* di CV Sumber Baru Motor Cabang Mlati melalui *platform facebook* menjadi fokus utama dalam analisis ini. Dalam era digital saat ini, *facebook* merupakan salah satu media sosial yang paling efektif untuk pemasaran. Namun, pengamatan menunjukkan adanya kekurangan dalam penerapan *digital marketing* yang dapat mempengaruhi efektivitas promosi dan interaksi dengan pelanggan.

##### 1) Aksesibilitas

Aksesibilitas di CV Sumber Baru Motor Cabang Mlati melalui *Facebook* dapat dikatakan sudah bagus. Halaman *facebook* mudah diakses oleh pelanggan, dengan informasi yang disajikan secara jelas dan menarik. Penggunaan fitur-fitur seperti *facebook marketplace* dan dengan menyertakan nomor *whatsapp* yang dapat dihubungi mempermudah pelanggan dalam menemukan produk yang mereka cari.

##### 2) Interaktivitas

Interaktivitas adalah kunci untuk membangun hubungan yang baik antara bisnis dan pelanggan. Di CV Sumber Baru Motor, interaksi dengan pelanggan melalui komentar dan pesan pribadi masih minim.

##### 3) Kredibilitas

Kredibilitas suatu bisnis di media sosial sangat dipengaruhi oleh konsistensi dan keakuratan informasi yang disampaikan. Penggunaan

konten visual yang menarik dan informatif juga perlu ditingkatkan untuk mendukung kredibilitas.

#### 4) Gangguan

Berdasarkan observasi, tidak terdapat gangguan signifikan dalam penerapan digital marketing di CV Sumber Baru Motor Cabang Mlati, halaman *facebook* berfungsi dengan baik tanpa adanya elemen yang mengganggu pengalaman pengguna.

#### 5) Kelengkapan Informasi

Kelengkapan informasi di CV Sumber Baru Motor Cabang Mlati sudah sangat baik. Mereka menyajikan informasi lengkap tentang produk, termasuk spesifikasi teknis, harga, dan cara pemesanan dengan jelas.

### **B. Masalah yang terjadi pada penerapan digital marketing melalui sosial media *facebook***

#### 1) Interaktivitas

Respon terhadap pertanyaan atau komentar dari pelanggan sering kali lambat, yang dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Meningkatkan frekuensi dan kualitas interaksi ini sangat penting untuk memperkuat hubungan dengan audiens.

#### 2) Kredibilitas

CV Sumber Baru Motor Cabang Mlati terdapat kekurangan dalam penyampaian informasi yang jelas dan terpercaya mengenai produk.

Misalnya, tidak adanya testimoni atau ulasan dari pelanggan sebelumnya yang dapat meningkatkan kepercayaan calon pembeli.