

ABSTRACT

Currently, sales through the Citilink Indonesia website have not been maximized for three reasons. Firstly, from a technical point of view, the ordering and payment features on the website are confusing both in terms of user interface (UI) and user experience (UX). Second, virtual payment methods are not maximized. This causes a lack of customer interest in buying tickets through the Citilink Indonesia website. To optimize sales through the Citilink Indonesia website, the right digital marketing strategy is needed.

This study uses a qualitative descriptive method with in-depth interviews to develop the right digital marketing strategy for Citilink Indonesia 2022-2024. From this analysis, the digital marketing strategy formulated for Citilink Indonesia is: collaborating in partnership with land transportation modes, prioritizing the implementation of virtual payments, implementing Customer profile tools on the platform.

Keywords: Digital marketing strategy, Citilink Indonesia, Website

ABSTRAK

Saat ini penjualan melalui *website* Citilink Indonesia belum optimal, karena tiga sebab. Pertama, dari segi teknis fitur pemesanan dan pembayaran dalam *website* membingungkan baik secara *user interface* (UI) maupun *user experience* (UX). Kedua, metode pembayaran *virtual payment* belum maksimal. Hal ini menyebabkan kurangnya minat pelanggan membeli tiket melalui *website* Citilink Indonesia. Untuk mengoptimalkan penjualan melalui *website* Citilink Indonesia diperlukan strategi pemasaran digital yang tepat.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan *in-depth interview* untuk mengembangkan strategi pemasaran digital yang tepat bagi Citilink Indonesia 2022-2024. Dari analisis, dirumuskan strategi pemasaran digital untuk Citilink Indonesia adalah: melakukan kolaborasi kemitraan dengan moda transportasi darat, memprioritaskan penerapan *virtual payment*, dan menerapkan *tools Customer profiling* pada *platform*.

Kata Kunci: Strategi pemasaran digital, Citilink Indonesia, Website