

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian tertulis ini, dilakukan untuk mengetahui apakah variabel *Experiential Marketing* dan *Social Media Marketing* melalui Instagram berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil dari penelitian ini variabel *Experiential Marketing* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan. Dalam hal ini *Experiential Marketing* memiliki pengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan. Yang menjadi penting adalah pengalaman yang di dapat oleh konsumen saat mengkonsumsi coffe sehingga dapat menimbulkan kesan yang baik bagi konsumen dan dapat menarik mereka kembali untuk dating menikmati coffe yang ada di Lumina Coffee.
2. Berdasarkan hasil dari penelitian ini variabel *Social Media Marketing* melalui Instagram secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Loyalitas Pelanggan. Hasil ini menunjukkan bahwa marketing yang dilakukan melalui instagran yang meliputi *Advertising, personal selling, public relation, dan direct marketing* harus diperhatikan untuk meningkatkan kelayaitasan pelanggan pada Lumina Coffee.
3. Berdasarkan uji simultan (F), dalam penelitian ini variabel *Experiential Marketing* dan *Social Media Marketing* melalui Instagram secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada pembelian minuman boba. Hal ini menunjukan bahwa *Experiential Marketing* merupakan hal penting dalam mempertahankan kelayaitasan pelanggan dengan menjaga keemosionalan pelanggan. Dan *Social Media*

Marketing melalui Instagram untuk mengembangkan dan memelihara hubungan pemasaran dengan pelanggan didalam orientasi pasar.

5.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang diperoleh diatas dalam penelitian ini, maka masukan yang dapat diberikan, antara lain :

1. Bagi Instansi

- a. Pada variabel *Experiential Marketing* hasil dari kuesioner terdapat 2 pernyataan dengan nilai yang rendah, yaitu pernyataan nomer 3 dan nomer 8. Dimana aroma atau bau yang ditimbulkan oleh olahan coffe membuat beberapa pelanggan merasa tidak menyukai nya, oleh karena itu untuk pengolahan coffe lebih baiknya dijauhkan dari meja tunggu konsumen. Dan untuk pernyataan nomer 8, dimana desain open kitchen dirasa kurang menarik atau biasa saja. Maka dari itu perlu diadakan nya perubahan pada konsep open kitchen.
- b. Pada variabel *Social Media Marketing* melalui Instagram hasil dari kuesioner terdapat pernyataan dengan nilai rendah, yaitu pernyataan nomer 1. Dimana Lumina Coffe kurang memanfaatkan fitur mention pada kolom komentar dan *direct messenger* untuk berkomunikasi dengan para follower. Maka dari itu untuk penggunaan Instagram Lumina Coffe harus memiliki admin aktif yang selalu online agar cepat tanggap pada Instagram Lumina Coffe, dengan cara itu memungkinkan dapat mempertahankan follower yang ada sekarang.
- c. Pada variabel Loyalitas Pelanggan hasil dari kuesioner terdapat pernyataan dengan nilai rendah, yaitu pernyataan nomer 6. Tidak selamanya konsumen selalu bersedia menikmati minuman yang ditawarkan Lumina Coffe. Maka dari itu Lumina Coffee harus selalu inovatif dan kreatif terhadap produk yang ditawarkan agar para konsumen tidak berpaling dari Lumina Coffee.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

- a. Bagi para peneliti selanjutnya yang akan mengadakan penelitian serupa dengan ini, agar kelak dapat mengembangkan hasil penelitian ini dengan mengangkat objek dan subjek penelitian pada perusahaan lainnya dengan sector yang berbeda.
- b. Dapat menambahkan variabel independen lainnya yang dapat memberikan nilai baru dalam penelitian tentang peningkatan loyalitas pelanggan dan juga dapat menjadi referensi untuk meneruskan penelitian yang lebih detail dari pada penelitian ini. Dan jika penelitian selanjutnya memilih objek yang sama lebih baiknya menggunakan variable-variabel yang sangat jelas fenomena yang ada pada perusahaan sehingga hasil yang di dapat lebih meyakinkan perusahaan dalam perubahan dimasa yang akan datang.

