



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN



Hak Cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan mengenai pengaruh pemasaran media sosial dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan Kopi Kenangan di Jakarta, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pemasaran media sosial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kopi Kenangan di Jakarta. Artinya, kegiatan pemasaran melalui media sosial berkontribusi dalam terciptanya kepuasan pelanggan.
2. Citra merek memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Kopi Kenangan di Jakarta. Artinya, pembentukan citra merek yang baik akan mendorong terciptanya kepuasan pelanggan.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan pada kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

##### 5.2.1 Bagi Perusahaan

###### a. Pemasaran Media Sosial

Dari segi kegiatan pemasaran melalui media sosial, sebaiknya perusahaan tetap mempertahankannya karena terbukti mampu mendorong terciptanya kepuasan pelanggan. Perusahaan disarankan untuk secara rutin dan berkala dalam memberikan informasi melalui unggahan konten media sosial terkait produk, promosi, harga, dan melakukan komunikasi dua arah yang interaktif guna membangun hubungan yang personal dengan pelanggan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## b. Citra Merek

Dari segi citra merek, perusahaan disarankan untuk mempertahankan karakteristik sebagai bagian dari identitas diri. Perusahaan dapat mempertahankan keunikan yang dimiliki dan meningkatkan kualitas pelayanan guna memberikan kepuasan bagi pelanggan sehingga menjadi nilai pembeda untuk dapat bersaing di pasar yang kompetitif.

## 5.2.2 Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

### 5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

Besar harapan peneliti bahwa penelitian yang akan dilakukan di masa depan dapat menjangkau wilayah yang lebih besar dan menambah variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Selain itu, penambahan jumlah responden juga akan membantu dalam menguraikan hasil perolehan kepuasan pelanggan secara lebih rinci dan mendalam. Mengingat adanya keterbatasan dalam penelitian ini, diharapkan peneliti selanjutnya juga mampu dalam memperbaiki keterbatasan yang ada menggunakan pendekatan lainnya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.