

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah diperoleh maka dapat ditarik sebuah Kesimpulan sebagai berikut:

1. Pemasaran Konten di Instagram berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Gopay Tahun 2024.
2. Pemasaran Berbasis Pengalaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan Gopay Tahun 2024.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil paparan tersebut maka dapat dibuat sebuah saran sebagai berikut:

1. Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan, maka Gopay perlu meningkatkan hal tersebut dengan cara selalu bersikap responsif terhadap keluhan yang dialami oleh pelanggan Gopay terutama dalam hal terjadinya penipuan seperti Nomor HP, Hacking Data, dan pencurian Saldo uang serta selalu menawarkan layanan ya terbaik dengan mengembangkan strategi pemasaran terbaik agar pelanggan Gopay tersebut terus membeli barang/jasa yang ada pada Gopay. Oleh karena itu GopayGopay perlu memperhatikan masalah tersebut agar pelanggan Gopay terus untuk setia menggunakan Aplikasi Gopay dan mempertahankan Pelanggan Gopay.
2. Dalam meningkatkan Pemasaran Konten di Instagram, maka Gopay Indonesia perlu membuat sebuah konten yang dapat memberikan solusi yang efektif dalam menjawab kebutuhan dan masalah konsumen dengan cara membuat konten yang

sesuai dengan segmentasi dan target pasar audience dan melihat juga apakah konten sudah memiliki tujuan yang jelas dan spesifik tersebut sesuai dengan target/segmentasi pasar atau tidak yang dapat menjawab kebutuhan dan masalah dari konsumen serta menciptakan konten yang dapat menciptakan *engagement* yang tinggi.

3. Dalam meningkatkan Pemasaran Berbasis Pengalaman maka GopayIndonesia perlu mendapatkan *feedback*/umpan balik yang positif agar GopayIndonesia terus dapat membuat *event-event* yang menarik serta membangun relasi agar dapat memperoleh ikatan yang kuat dan bermakna antara konsumen dan merek, dan menawarkan cara-cara baru dan *inovatif* untuk melibatkan konsumen serta memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan untuk terus menggunakan Aplikasi Gopay.