

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah mempertimbangkan hasil dan diskusi penelitian yang telah disampaikan oleh peneliti mengenai penggunaan Instagram sebagai platform brand loyalty di Kedai Singgasini Coffee Jombang, peneliti menyimpulkan bahwa penggunaan Instagram, Kedai Singgasini Coffee dengan menyajikan konten yang menarik dan relevan, seperti gambar-gambar produk yang menarik, promosi eksklusif, dan video menarik. Konten ini dapat membantu meningkatkan keterlibatan pengguna dan menciptakan ikatan emosional dengan merek. Melalui Instagram Kedai Singgasini Coffee untuk berinteraksi langsung dengan pengguna melalui komentar, pesan langsung, dan fitur-fitur lainnya. Interaksi ini dapat meningkatkan keterlibatan dan memperkuat hubungan dengan pengguna, yang kemudian dapat mendorong loyalitas merek. Instagram juga merupakan platform yang baik untuk mendapatkan ulasan positif dan rekomendasi dari pengguna yang puas. Kedai Singgasini Coffee dapat memanfaatkan ulasan positif ini untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pengguna potensial, sehingga mereka lebih cenderung menjadi pelanggan setia. Instagram memungkinkan Kedai Singgasini Coffee untuk membangun komunitas pengguna yang berbagi minat dan nilai-nilai yang sama. Dengan mengaktifkan komunitas ini, Kedai Singgasini Coffee dapat menciptakan rasa kepemilikan dan identitas bagi pengguna, yang dapat memperkuat loyalitas merek.

Brand Loyalty berdampak terhadap Kedai Singgasini Coffee Jombang: Penelitian menunjukkan bahwa adanya loyalitas merek di antara pelanggan Kedai Singgasini Coffee memiliki dampak positif terhadap keberhasilan bisnis. Pelanggan yang loyal cenderung mengunjungi kedai secara teratur, menghabiskan lebih banyak uang, dan merekomendasikan kedai kepada orang lain. Hal ini berarti bahwa brand loyalty memberikan kontribusi signifikan dalam pertumbuhan dan keberlanjutan bisnis Kedai Singgasini Coffee. Faktor-faktor yang mempengaruhi Brand Loyalty: antara lain kualitas produk dan layanan, harga yang wajar, kepuasan pelanggan, komunikasi yang efektif, dan pengalaman pengguna yang positif. Pelanggan yang merasa puas dengan produk dan layanan yang diberikan serta memiliki pengalaman positif, cenderung lebih loyal terhadap merek. Peran media sosial terutama Instagram dalam memperkuat *Brand Loyalty* dapat memperkuat *brand loyalty* di Kedai Singgasini Coffee. Melalui *platform* ini, kedai dapat berinteraksi secara langsung dengan pelanggan, menyajikan konten yang menarik, membangun komunitas pengguna, dan mendapatkan ulasan serta rekomendasi positif. Hal ini memberikan peluang bagi kedai untuk menciptakan hubungan yang lebih dekat dengan pelanggan dan memperkuat loyalitas merek.

5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian dan berhasil menarik kesimpulan di atas tentang *Instagram* sebagai *platform brand loyalty* di Kedai Singgasini Coffee Jombang, maka peneliti memberikan beberapa saran, sebagai berikut :

1. Kedai Singgasini Coffee perlu memastikan bahwa konten yang disajikan di Instagram menarik, relevan, dan berkualitas. Gunakan gambar produk

yang menarik, promosi eksklusif, dan video menarik untuk menarik perhatian pengguna. Konten yang menarik akan membantu meningkatkan keterlibatan pengguna dan menciptakan ikatan emosional dengan merek.

2. Kedai Singgasini Coffee perlu menggunakan fitur-fitur interaktif di *Instagram*, seperti komentar, pesan langsung, dan fitur-fitur lainnya untuk berinteraksi langsung dengan pengguna. Tanggapi dengan cepat komentar dan pesan dari pengguna untuk memperkuat hubungan. Interaksi yang aktif akan meningkatkan keterlibatan pengguna dan memperkuat loyalitas merek.
3. Kedai Singgasini Coffee dapat memanfaatkan *Instagram* untuk membangun komunitas pengguna yang berbagi minat dan nilai-nilai yang sama. Lakukan kontes, diskusi, atau acara lainnya yang melibatkan pengguna. Dengan mengaktifkan komunitas ini, Kedai Singgasini Coffee dapat menciptakan rasa kepemilikan dan identitas bagi pengguna, yang akan memperkuat loyalitas merek.
4. Kedai Singgasini Coffee hendaknya menjaga kualitas produk dan layanan, pertahankan harga yang wajar, dan pastikan pelanggan merasa puas dengan pengalaman yang diberikan. Selain itu, komunikasi yang efektif dengan pelanggan dan menciptakan pengalaman pengguna yang positif juga sangat penting. Faktor-faktor ini akan mempengaruhi tingkat *brand loyalty*, sehingga perlu diperhatikan secara terus-menerus.
5. *Instagram* memiliki peran penting dalam memperkuat *brand loyalty*. Untuk itu Kedai Singgasini Coffee perlu mempertahankan dan

kembangkan penggunaan *Instagram* untuk berinteraksi langsung dengan pelanggan, menyajikan konten yang menarik, membangun komunitas pengguna, dan memperoleh ulasan serta rekomendasi positif. Dengan memanfaatkan media sosial secara maksimal, Kedai Singgasini Coffee dapat menciptakan hubungan yang lebih dekat dengan pelanggan dan memperkuat loyalitas merek.

6. Dengan menerapkan saran-saran di atas, Kedai Singgasini Coffee dapat lebih efektif dalam memanfaatkan Instagram sebagai platform untuk membangun dan memperkuat *brand loyalty*, sehingga dapat menghasilkan pertumbuhan yang signifikan dan keberlanjutan bisnis yang lebih baik.