

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan, hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dari penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Content marketing berpengaruh positif dan signifikan terhadap customer engagement. Konten instagram mie lemonilo menarik dan informatif. Pemilihan design (Pemilihan kata, tema, warna, dan tata letak tulisan) mempermudah pemahaman informasi yang disajikan dalam konten.
2. Customer engagement berpengaruh positif dan signifikan terhadap customer retention. Pelanggan merasa tertarik membaca, mengunduh, dan melihat informasi dari Instagram mie lemonilo karena konten instagram mie lemonilo informatif dan memberikan banyak manfaat untuk pelanggan.
3. Content marketing berpengaruh positif dan signifikan terhadap customer retention. Pelanggan akan menyampaikan kepada orang lain bahwa mie lemonilo sangat memuaskan untuk dikonsumsi. Mie lemonilo tanpa pengawet dan tidak berbahaya jika sering dikonsumsi.
4. Content marketing berpengaruh positif dan signifikan terhadap customer retention melalui customer engagement sebagai variabel intervening. Yang artinya, customer engagement memediasi pengaruh content marketing terhadap customer engagement pada konsumen mie instan merek lemonilo.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat. Adapun saran yang diberikan, antara lain:

1. Diharapkan pihak perusahaan mie lemonilo dapat mempertahankan serta terus memberikan pembaruan content marketing pada instagram mie lemonilo guna meningkatkan kembali atau mempertahankan konsumen untuk mengkonsumsi kembali produk mie Lemonilo atau dengan kata lain Customer Retention.
2. Dalam meningkatkan customer engagement, perusahaan mie lemonilo hendaknya lebih inovatif untuk mempermudah strategi mie lemonilo dalam menjual produk. Tidak hanya mempermudah strategi penjualan tetapi dapat menjadi wadah untuk mempertahankan konsumen agar tidak beralih mengkonsumsi produk merek lain milik kompetitor.
3. Strategi content marketing dan customer retention perlu dipertahankan dan dikembangkan oleh mie lemonilo dikarenakan kedua strategi tersebut memiliki pengaruh positif terhadap customer engagement. Salah satu dampaknya yaitu dalam mendorong para konsumen mie lemonilo untuk merekomendasikan mie lemonilo kepada orang lain. Selain itu, dengan banyaknya interaksi timbal balik antara konsumen dan perusahaan melalui konten yang di publikasikan di berbagai platform daring.
4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan data awal untuk melakukan penelitian selanjutnya dengan menambah beberapa variabel diluar variabel bebas penelitian ini, agar mengetahui pengaruh-pengaruh variabel customer retention mie instan merek lemonilo di Kota Surabaya secara mendalam.