

pengalaman yang berkesan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga pelanggan akan merasa puas dan kemudian menjadi loyal. Karena experiential marketing memiliki tujuan untuk membentuk pelanggan yang loyal dengan cara menyentuh emosi pelanggan dengan menciptakan pengalaman-pengalaman positif dan memberikan suatu feeling yang positif terhadap jasa atau produk.

2. Dalam menjaga kepuasan pelanggan Gojek, perusahaan dalam memberikan kepuasan bagi pelanggannya harus lebih diperhatikan adalah dengan cara memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan harapannya. Sehingga diharapkan kepuasan akan tercipta berdasarkan ekspektasi pelanggan dengan kinerja atau hasil yang diberikan perusahaan. Diharapkan perusahaan dapat menciptakan suatu kepuasan setiap saat terhadap pelanggan.
3. Dalam menjaga loyalitas pelanggan Gojek, perusahaan hendaknya meningkatkan kinerja faktor-faktor yang membentuk kepuasan pelanggan sehingga nantinya akan semakin meningkatkan loyalitas pelanggan. apabila konsumen merasa puas terhadap produk tersebut maka akan timbul rasa untuk melakukan pembelian ulang sehingga akan terciptanya rasa loyalitas pelanggan terhadap produk tersebut,