

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *Promotion Mix* dan Citra Merek berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan subscription aplikasi layanan streaming premium music Spotify.
2. *Promotion Mix* berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan subscription aplikasi layanan streaming premium music Spotify.
3. Citra Merek berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan subscription aplikasi layanan streaming premium music Spotify.

#### 5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian ini, peneliti ingin memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Diharapkan agar aplikasi layanan streaming premium music Spotify untuk dapat meningkatkan kemampuan *customer service* dalam menjelaskan produk sehingga akan mampu meningkatkan promosi yang dilakukan dan memicu peningkatan kepuasan pelanggan.
2. Diharapkan agar aplikasi layanan streaming premium music Spotify mampu membangun citra merek yang baik dengan memberikan kesan yang baik kepada konsumen saat setelah berlangganan Aplikasi Layanan *Streaming*

Musik *Spotify*.

3. Untuk menyempurnakan hasil penelitian ini bagi peneliti lain yang ingin mengadakan penelitian yang sama, maka disarankan untuk menggunakan variabel lain selain variabel *Promotion Mix* dan Citra Merek yang dapat mempengaruhi Kepuasan pelanggan, misalnya mengenai persepsi harga, dan kualitas layanan.