

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui proses pengumpulan data, pengolahan data, hingga proses analisis data mengenai Pengaruh *Social Media Marketing*, *Brand Awareness*, Dan *Brand love* Terhadap *Brand loyalty* Pada Pelanggan Produk *Skincare Azarine* Di Kota Surabaya, maka dapat disimpulkan:

1. Variabel *social media marketing* (X1), *brand awareness* (X2), dan *brand love* (X3) secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel *brand loyalty* (Y).
2. Variabel *social media marketing* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *brand loyalty* (Y).
3. Variabel *brand awareness* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *brand loyalty* (Y).
4. Variabel *brand love* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel *brand loyalty* (Y).

#### 5.2 Saran

1. Bagi Perusahaan Azarine sejauh ini memiliki tingkat yang cukup baik di dalam melakukan update konten di *social media* baik itu Instagram dan juga tiktok namun tak jarang pula pada kolom komentar postingan konten tersebut perusahaan Azarine mengabaikan masukan baik itu kritik, saran

hingga pujian yang diberikan oleh konsumen. Sebaiknya perusahaan Azarine lebih jujur terkait dengan kandungan yang terdapat dalam setiap produk yang dimiliki, sehingga kejadian *overclaim* yang sebelumnya terjadi tidak terulang kembali, agar para konsumen yang sudah setia dan loyal akan produk yang dijual oleh Azarine tidak merasa dirugikan oleh hal ini.

2. *Brand* Azarine diharapkan untuk tetap dapat mempertahankan tingkat kepercayaan konsumen berdasarkan pengelompokan jenis produk yang dimiliki sesuai dengan permasalahan kulit yang dibutuhkan oleh konsumen. Sehingga kedepannya konsumen tetap dapat menggunakan produk Azarine berdasarkan permasalahan kulit yang sedang dialami.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan bisa mengembangkan jenis pernyataan kuesioner yang telah digunakan dalam penelitian ini, dan menggunakan jenis objek pada daerah ataupun kota yang lain agar jumlah populasi yang diteliti juga semakin berkembang dan dapat menjadi perbandingan dari hasil penelitian ini.