

V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

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 retention. *Electronic Word of Mouth* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap customer retention. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas, intensitas, relevansi konten yang disajikan, serta interaksi positif yang terjadi melalui eWOM dapat mempertahankan *customer* untuk tetap menggunakan produk dan layanan catering Jatiroso.
2. *Brand awareness* berhasil memediasi pengaruh *content marketing* terhadap customer retention yang secara positif dan signifikan dengan peran mediasi sebagai *complimentary mediation*. Namun *brand awareness* tidak berhasil memediasi pengaruh *electronic word of mouth* terhadap *customer retention*. Hal ini mengindikasikan bahwa pengaruh *electronic word of mouth* terhadap *customer retention* bersifat berpengaruh langsung dan tidak bergantung pada Namun *brand awareness*.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan antara lain :

1. Pihak catering Jatiroso diharapkan dapat mempertahankan dan terus mengembangkan konten pemasaran di akun Instagram @jatirosocatering.

Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan atau menjaga *customer* agar tetap setia untuk menggunakan dan layanan maupun catering Jatiroso.

2. Katering Jatiroso hendaknya mulai lebih mengoptimalkan strategi untuk memotivasi *customer* dalam memberikan diskusi ulasan positif atau rekomendasi pada konten yang dipublikasikan di Instagram @jatirosocatering. Misalnya dengan membuat konten yang memicu interaksi dengan audiens di Instagram untuk menaikkan *engagement* sehingga catering Jatiroso juga lebih dikenal.
3. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel-variabel lain di luar variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi customer retention pada catering Jatiroso.