

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk memahami strategi digital marketing, *customer value* dan *customer expectation* terhadap loyalitas pelanggan produk kitchen set di Jakarta. Dengan mempertimbangkan data yang telah dikumpulkan, serta teori dan konsep yang mendasari penelitian ini, para peneliti telah mengidentifikasi banyak tantangan dalam proses penelitian. Berikut adalah temuan-temuan dari peneliti ini:

1. Strategi digital marketing memiliki dampak positif dan signifikan kepada loyalitas pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa seiring dengan meningkatnya strategi digital marketing yang digunakan, loyalitas pelanggan kepada produk kitchen juga meningkat.
2. Customer value tidak memiliki dampak yang signifikan kepada loyalitas pelanggan. Tetapi jumlah pelanggan yang tinggi, hal ini tidak berdampak langsung pada loyalitas pelanggan kepada produk kitchen set di Jakarta.
3. Customer expectation memiliki dampak positif dan signifikan kepada loyalitas pelanggan. Hal ini ditunjukkan bahwa seiring dengan meningkatnya harapan pelanggan, begitu pula dengan loyalitas mereka kepada produk yang mereka gunakan.

#### B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap produk kitchen set di Jakarta adalah sebagai berikut:

##### 1. Strategi Digital Marketing

Perusahaan disarankan untuk meningkatkan kualitas strategi digital marketing, seperti meningkatkan interaksi dengan pelanggan melalui media sosial, memberikan informasi produk yang lebih lengkap, dan menggunakan teknik pemasaran yang lebih menarik. Pemanfaatan teknologi seperti iklan berbayar, SEO (Search Engine

Optimization), dan pemasaran berbasis data juga dapat membantu meningkatkan efektivitas strategi digital marketing.

## 2. Customer Value

Meskipun customer value tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dalam penelitian ini, perusahaan tetap perlu meningkatkan nilai produk melalui peningkatan kualitas, harga yang kompetitif, dan layanan purna jual yang baik. Menawarkan program loyalitas pelanggan, seperti diskon untuk pelanggan setia atau program referral, dapat meningkatkan nilai yang dirasakan oleh pelanggan.

## 3. Customer Expectation

Perusahaan harus memahami kebutuhan dan harapan pelanggan dengan lebih baik melalui survei, analisis ulasan pelanggan, dan interaksi langsung dengan pelanggan. Penyediaan produk dengan kualitas terbaik, layanan pelanggan yang responsif, serta transparansi dalam transaksi dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan dan memperkuat loyalitas mereka.

## 4. Bagi perusahaan

Perusahaan perlu melakukan riset pasar secara berkala untuk memahami tren terbaru dalam industri kitchen set serta menyesuaikan strategi pemasaran dengan kebutuhan pelanggan yang terus berkembang. Inovasi dalam desain, fitur produk, dan layanan tambahan dapat menjadi faktor diferensiasi yang mendorong loyalitas pelanggan.