

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil yang didapatkan melalui analisis serta pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya mengenai Pengaruh *Brand Experience*, *Brand Satisfaction*, *Brand Trust* dan *Brand Loyalty* Pengguna Aplikasi Kopi Janji Jiwa (Jiwa+), maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Brand Experience* berpengaruh terhadap *Brand Loyalty*, semakin baik pengalaman merek yang dirasakan oleh pengguna aplikasi Kopi Janji Jiwa maka akan menimbulkan kesan positif yang dapat meningkatkan loyalitas merek.
2. *Brand Satisfaction* berpengaruh terhadap *Brand Loyalty*, ketika konsumen pengguna aplikasi Kopi Janji Jiwa sudah merasakan adanya rasa kepuasan terhadap sebuah merek, maka konsumen tersebut akan melakukan pembelian ulang pada merek yang sama dan ikut merekomendasikan merek kepada orang lain.
3. *Brand Trust* tidak berpengaruh terhadap *Brand Loyalty*, dimana jika konsumen tidak mempercayai sebuah merek maka akan mempengaruhi rasa kepercayaan konsumen terhadap merek yang sama sehingga berpengaruh terhadap loyalitas merek yang nantinya dapat menimbulkan tidak terjadinya pembelian ulang pada merek yang sama.
4. *Brand Experience* berpengaruh terhadap *Brand Trust*, semakin tingginya pengalaman merek yang didapatkan oleh pengguna aplikasi Kopi Janji Jiwa seperti kesan visual dari aplikasi, aplikasi menarik perhatian serta aplikasi membuat penasaran penggunanya maka akan menghasilkan kepercayaan merek yang tinggi.
5. *Brand Satisfaction* berpengaruh terhadap *Brand Trust*, dimana kepuasan merek dapat mempengaruhi kepercayaan merek seperti yang dirasakan oleh konsumen

pengguna aplikasi Kopi Janji Jiwa dalam penggunaan aplikasi Jiwa+ bisa menghemat waktu, praktis dan tidak perlu mengantri sehingga dapat menimbulkan rasa kepuasan yang dapat menimbulkan kepercayaan merek.

6. *Brand Experience* berpengaruh terhadap *Brand Satisfaction*, semakin terbentuknya pengalaman merek yang baik, maka akan menghasilkan kepuasan merek seperti jika adanya pengalaman baik dari pengguna aplikasi Kopi Janji Jiwa maka dapat terciptanya kesan yang positif di ingatan konsumen sehingga kepuasan merek akan meningkat.

## 5.2 Saran

Sehingga dari kesimpulan diatas, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut. Berdasarkan hasil penelitian maka peneliti memberikan saran yaitu:

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk menambah atau memodifikasi variabel sesuai kebutuhan dan permasalahan terkini mengenai topik dan objek yang sama.
2. Untuk perusahaan sejenis diharapkan dapat melihat faktor yang dapat meningkatkan loyalitas merek.