

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. *Experiential marketing* pada PT Ring Media Nusantara berada dalam kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan telah berhasil menciptakan pengalaman yang positif dan berkesan bagi pelanggan melalui berbagai aspek, baik secara emosional, sensorik, maupun perilaku. Tingginya capaian ini menandakan bahwa pelanggan tidak hanya merasakan manfaat fungsional dari layanan, tetapi juga mendapatkan pengalaman yang mampu meningkatkan keterikatan dengan perusahaan. Dengan demikian, *experiential marketing* menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung terciptanya kepuasan dan loyalitas pelanggan.
2. Loyalitas pelanggan pada PT Ring Media Nusantara berada dalam kategori sangat tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan memiliki komitmen yang kuat untuk tetap menggunakan layanan serta tidak mudah berpindah ke penyedia lain. Tingginya loyalitas ini mencerminkan adanya kepuasan dan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. Dengan demikian, loyalitas pelanggan menjadi indikator keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan hubungan jangka panjang dengan pelanggan, meskipun masih perlu ditingkatkan pada aspek rekomendasi produk agar pelanggan lebih aktif dalam mempromosikan layanan kepada orang lain.

3. *Experiential marketing* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada PT Ring Media Nusantara. Artinya sebagian besar loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh pengalaman yang diberikan perusahaan. Selain itu, hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa nilai  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel, sehingga hipotesis yang diajukan diterima. Dengan demikian, semakin baik penerapan *experiential marketing*, maka semakin tinggi pula loyalitas pelanggan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka saran penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Perusahaan disarankan untuk meningkatkan *experiential marketing* dengan terus menghadirkan pengalaman yang positif bagi pelanggan melalui peningkatan kualitas layanan, seperti menjaga kestabilan jaringan, meningkatkan kecepatan akses internet, serta memberikan pelayanan yang responsif dan ramah. Selain itu, perusahaan juga perlu melakukan inovasi secara berkelanjutan agar pengalaman yang dirasakan pelanggan tidak monoton dan tetap menarik.
2. Perusahaan perlu meningkatkan loyalitas pelanggan dengan menyajikan konten edukatif, promosi kreatif, serta memanfaatkan teknologi digital untuk menciptakan interaksi yang lebih menarik dan mampu merangsang pemikiran pelanggan.
3. Dengan diketahui adanya pengaruh *experiential marketing* terhadap loyalitas pelanggan, maka perusahaan hendaknya terus meningkatkan