

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah dilaksanakan oleh peneliti dengan judul Pengaruh *Brand Awareness*, *Brand Image* dan *Brand Trust* terhadap *Brand Loyalty* Pada Aplikasi Grab di Kota Batam., maka dapat menjawab rumusan masalah dari penelitian dengan kesimpulan sebagai berikut :

1. *Brand Awareness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *brand loyalty* pada aplikasi Grab di Kota Batam.
2. *Brand image* tidak berpengaruh dan tidak memiliki efek positif terhadap *brand loyalty* pada aplikasi Grab di Kota Batam.
3. *Brand trust* tidak berpengaruh dan tidak memiliki efek positif terhadap *brand loyalty* pada aplikasi Grab di Kota Batam.
4. *Brand Awareness*, *brand image*, dan *brand trust* berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap *brand loyalty* pada aplikasi Grab di Kota Batam.

5.1 Saran

Dari rangkuman yang telah disajikan oleh peneliti dalam penelitian ini, beberapa rekomendasi dapat diajukan kepada perusahaan Grab, pengguna aplikasi Grab, serta peneliti berikutnya, yaitu:

1. Bagi perusahaan Grab:

Perusahaan Grab dapat meningkatkan upaya dalam memperkuat *brand awareness* melalui kampanye pemasaran yang lebih efektif dan kreatif. Selain itu, perusahaan juga perlu memperhatikan kualitas layanan dan pengalaman pengguna secara menyeluruh untuk mempertahankan citra merek yang positif. Meningkatkan transparansi dan komunikasi dengan pengguna juga dapat membantu membangun kepercayaan yang lebih kuat.

2. Bagi pengguna Grab:

Pengguna aplikasi Grab dapat memberikan umpan balik yang lebih aktif kepada perusahaan untuk membantu meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna. Mereka juga dapat memperkuat *brand loyalty* dengan lebih berpartisipasi dalam program loyalitas atau memberikan rekomendasi positif kepada orang lain tentang penggunaan aplikasi Grab.

3. Bagi peneliti berikutnya:

Penelitian selanjutnya dapat lebih mendalam untuk memahami faktor-faktor lain yang mungkin mempengaruhi *brand loyalty* di sektor layanan aplikasi. Selain itu, penelitian dapat memperluas cakupan geografis atau mempertimbangkan variasi demografis untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang fenomena ini. Metode penelitian yang lebih maju juga dapat digunakan untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam.