

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian “Pengaruh Konten Instagram @teamnxl Terhadap Customer Engagement”, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Variabel Instagram memiliki pengaruh sebesar 59,8% terhadap *customer engagement* dan 40,2% merupakan pengaruh dari faktor lain dari luar penelitian ini.
2. Hasil uji regresi linear pada penelitian ini bila instagram memiliki nilai 0 nilai *customer engagement* akan tetap yaitu 2,215, sedangkan jika nilai instagram memiliki nilai 1 satuan, maka nilai dari *customer engagement* akan meningkat sebesar 0,377.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Akademis

Penelitian yang ditulis ini tentu saja tidak sempurna dan juga masih banyak kekurangan dari sisi teori dan juga konsep yang digunakan. Dengan melihat dari sisi kekurangannya maka muncul beberapa saran yang dapat disampaikan. Seperti masih banyak teori serta konsep yang dapat mendukung penelitian ini tetapi tidak digunakan di penelitian ini sehingga dalam penelitian selanjutnya dapat digunakan menggunakan teori dan konsep yang lebih dalam yang belum ada pada penelitian ini

Pada penelitian ini juga memiliki hasil yaitu nilai pengaruh variabel instagram sebesar 59,8% terhadap *customer engagement*. Terdapat 40,2% faktor lain yang mempengaruhi *customer engagement* yang tidak disebutkan dalam penelitian ini, yang dapat diteliti di penelitian selanjutnya seperti meneliti tentang *brand loyalty* karena dalam dunia *esports*, sebuah fans atau penggemar yang setia merupakan hal yang penting bagi tim *esports* dengan 8 tahapan yaitu suspect, prospek, prospek yang dikualifikasi, pelanggan pertama kali, pelanggan berulang, client, penganjur (*Advocate*), pelanggan atau client yang hilang.

5.2.2 Saran Praktis

Pada data yang diperoleh dapat dilihat masih ada beberapa responden yang mengisi 1 atau 2. Dilihat data yang telah diolah, team NXL belum menunjukkan team yang sangat solid di Instagram dan juga masih tidak sering orang yang memberikan *comment* dalam setiap postingan Instagram @teamnxl sehingga untuk admin dari instagram @teamnxl diperlukan lagi konten-konten yang lebih menunjukkan bahwa NXL tim *esports* yang solid sehingga masyarakat mau memberikan *comment* pada tiap postingannya.