

BAB V

SIMPULAN

5.1 Simpulan

Penelitian ini ingin mengetahui bagaimana pengaruh dan seberapa besar pengaruh antara variabel X (*Customer Relationship Management*) Spotify Wrapped terhadap variabel Y (Loyalitas Pelanggan) *followers* akun Instagram Spotify Indonesia @spotifyid. Setelah melakukan berbagai tahapan mulai dari operasionalisasi variabel, penyebaran kuesioner kepada 300 sampel penelitian yang memenuhi syarat dan kriteria, dan mengolah data dengan analisis mandiri melalui program IBM SPSS 26, didapatkan kesimpulan sebagai berikut.

1. Terdapat pengaruh antara *Customer Relationship Management* Spotify Wrapped terhadap loyalitas pelanggan Spotify (Survei pada *followers* akun Instagram Spotify Indonesia @spotifyid).
2. Pengaruh yang diberikan oleh *Customer Relationship Management* Spotify Wrapped terhadap loyalitas pelanggan Spotify Wrapped yang merupakan *followers* akun Instagram Spotify Indonesia @spotifyid sebagai variabel yang diteliti adalah sebesar 46,3 %. Selebihnya sebanyak 53,7% merupakan faktor yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa terdapat hubungan antara *Customer Relationship Management (CRM)* Spotify Wrapped dengan loyalitas pelanggan yang merupakan *followers* akun Instagram Spotify Indonesia @spotifyid.

5.2 Saran

Sebagai sarana pengembangan baik secara akademis maupun praktis, berikut saran-saran yang telah disusun agar bermanfaat bagi para pembaca:

5.2.1 Saran Akademis

Berdasarkan hasil penemuan dan kesimpulan dalam penelitian ini, berikut saran akademis untuk peneliti selanjutnya jika meneliti topik yang serupa yakni:

- Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa masih ada banyak faktor di luar variabel yang memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mempertimbangkan faktor-faktor lain yang juga memengaruhi loyalitas pelanggan.
- Berdasarkan hasil kuesioner, jumlah responden sangat didominasi oleh kelompok usia 18-24 tahun dengan persentase sebesar 97.3% sedangkan menurut data dari statista.com per oktober 2021, jumlah pengguna musik secara digital berdasarkan usia didominasi oleh usia 25-34 tahun dengan persentase sebanyak 38.07%. Dengan demikian, untuk penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk menaikkan jumlah responden untuk memudahkan proses tabulasi data dalam memilih jawaban dari kelompok usia yang beragam sehingga dapat memperkuat hasil penelitian.

5.2.2 Saran Praktis

Saran praktis berdasarkan penelitian diharapkan dapat menjadi manfaat untuk para pembaca dan menjadi bahan pertimbangan serta evaluasi untuk Spotify dalam meningkatkan layanan dan program Customer Relationship Management kedepannya. Saran praktis yang telah disusun untuk para pembaca adalah sebagai berikut:

- Dalam mencari informasi mengenai Spotify *Wrapped* selama proses penyusunan penelitian ini, peneliti kesusahan dalam mengingat dan mengakses laporan Spotify *Wrapped* sebab laporan hanya disediakan dalam waktu yang terbatas. Dengan demikian, diharapkan Spotify dapat menyediakan data ringkasan Spotify *Wrapped* dari tahun ke tahun yang dapat diunduh tanpa batasan waktu sehingga pengguna dapat mengakses data aktivitas bermusik mereka serta membandingkan aktivitas musik mereka dengan tahun lalu. Hal ini dapat mengukur perkembangan aktivitas musik pengguna dari tahun ke tahun baik itu bertambah atau berkurang.