

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis pembahasan variabel inovasi produk, kualitas pelayanan minat konsumen dan keunggulan bersaing Terhadap terhadap Kepuasan Pelanggan Dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Inovasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan..
3. Minat konsumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan
4. Keunggulan bersaing berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan..
5. Secara bersama-sama semua variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

#### **B. Saran**

Adapun saran-saran yang diberikan melakukan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Inovasi produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pada variabel Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan oleh karena itu, pihak toko disarankan untuk menjaga, dan membuat nyaman konsumen berbelanja dengan cara meningkatkan standar pelayanan pada