

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan serta hasil pengujian terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi yang menjembatani pengaruh kualitas produk dan inovasi produk terhadap loyalitas pelanggan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas produk tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan UMKM GRS Kecamatan Bumiayu. Maka dari itu, berdasarkan data yang diperoleh dapat diinterpretasikan bahwa meskipun kualitas produk penting, namun dalam penelitian ini tidak cukup kuat untuk membentuk loyalitas pelanggan secara langsung. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan UMKM GRS di Kecamatan Bumiayu tidak memandang kualitas produk sebagai ukuran untuk menjadikannya lebih loyal.
2. Inovasi produk berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan UMKM GRS Kecamatan Bumiayu. Berdasarkan data yang diperoleh dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi tingkat inovasi produk yang ditawarkan, maka semakin besar pula peluang pelanggan menjadi lebih loyal. Hal ini menandakan bahwa inovasi produk yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi konsumen mampu mendorong terbentuknya loyalitas pelanggan UMKM GRS di Kecamatan Bumiayu secara langsung.

3. Kualitas produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan UMKM GRS Kecamatan Bumiayu. Maka dari itu, berdasarkan data yang diperoleh dapat diinterpretasikan bahwa semakin baik kualitas produk yang ditawarkan, maka semakin tinggi pula tingkat tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas produk yang memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen mampu memberikan pengalaman positif yang berdampak langsung terhadap kepuasan pelanggan.
4. Inovasi produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan UMKM GRS Kecamatan Bumiayu. Maka dari itu, berdasarkan data yang diperoleh dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi tingkat inovasi yang dilakukan terhadap produk, maka semakin besar pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi produk yang relevan dengan kebutuhan konsumen mampu memberikan nilai tambah yang berdampak langsung pada peningkatan kepuasan pelanggan.
5. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan UMKM GRS Kecamatan Bumiayu. Maka dari itu, berdasarkan data yang diperoleh dapat diinterpretasikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan, maka semakin besar pula peluang pelanggan tersebut untuk tetap loyal. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan yang terbentuk dari pengalaman positif dan dapat mendorong pelanggan

melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan UMKM GRS kepada orang lain

6. Kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan UMKM GRS Kecamatan Bumiayu. Hal ini menegaskan bahwa meskipun kualitas produk tidak secara langsung mempengaruhi loyalitas, akan tetapi kepuasan pelanggan menjadi faktor strategis yang membentuk dan memperkuat loyalitas tersebut.
7. Kepuasan pelanggan mampu memediasi pengaruh inovasi produk terhadap loyalitas pelanggan UMKM GRS Kecamatan Bumiayu. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi yang relevan dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan tidak hanya memberikan daya tarik awal, tetapi memperkuat hubungan emosional yang mendasari loyalitas jangka panjang.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan terdapat beberapa saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

### **1. Bagi UMKM GRS Kecamatan Bumiayu**

Untuk UMKM GRS Kecamatan Bumiayu tentunya agar dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan pendapatan dengan memperhatikan aspek-aspek sebagai berikut:

#### **a. Variabel Kualitas produk**

Disarankan agar pelaku UMKM GRS tetap memperhatikan kualitas produk yang ditawarkan, meskipun hasil penelitian

menunjukkan bahwa kualitas produk tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan. Kualitas tetap menjadi fondasi dasar dalam memenuhi ekspektasi konsumen dan menjaga citra usaha. UMKM sebaiknya menerapkan standar produksi yang konsisten, memastikan keamanan dan kenyamanan produk, serta terus melakukan evaluasi kualitas berdasarkan umpan balik pelanggan. Variabel Inovasi Produk.

b. Variabel Inovasi Produk

Inovasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan daya saing. Pelaku UMKM diharapkan mampu menciptakan produk-produk yang unik, berbeda, dan relevan dengan kebutuhan pasar saat ini. Inovasi tidak hanya terbatas pada produk fisik, tetapi juga dapat mencakup pengemasan, cara pemasaran, serta diversifikasi produk. Dengan adanya inovasi, konsumen akan merasa tertarik untuk mencoba dan melakukan pembelian berulang.

c. Variabel Kepuasan Pelanggan

UMKM GRS perlu menjadikan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama dalam operasional bisnis. Pelayanan yang ramah, cepat tanggap terhadap keluhan, serta memberikan pengalaman berbelanja yang menyenangkan akan berdampak positif terhadap persepsi pelanggan. UMKM dapat secara berkala melakukan survei kepuasan untuk mengidentifikasi aspek yang perlu ditingkatkan.



d. Variabel Loyalitas Pelanggan

Untuk menciptakan loyalitas pelanggan, UMKM perlu menggabungkan kualitas, inovasi, dan pelayanan dalam strategi bisnis yang terpadu. Meskipun kualitas produk tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas, namun dalam kombinasi dengan kepuasan dan inovasi, loyalitas dapat terbentuk secara bertahap. Strategi seperti pemberian insentif bagi pelanggan setia, penggunaan media sosial untuk membangun kedekatan, serta menjaga komunikasi yang baik sangat disarankan untuk memperkuat hubungan jangka panjang dengan pelanggan.

**2. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan yang perlu diperhatikan. Oleh karena itu, diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat mengembangkan penelitian ini dengan cara menambahkan variabel lain yang belum dijadikan fokus dalam penelitian saat ini, serta menyempurnakan instrumen pengukuran yang digunakan. Selain itu, diharapkan dapat meningkatkan akurasi serta generalisasi hasil penelitian pada pemilihan sampel dengan jumlah yang lebih besar serta karakteristik yang lebih beragam. Penelitian lanjutan juga diharapkan dapat dilakukan secara kesinambungan guna mengamati perubahan perilaku responden dari waktu ke waktu, sehingga dapat memberikan

gambaran yang lebih komperhensif mengenai dinamika variabel yang diteliti.