

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan metode analisis PLS untuk menguji Pengaruh Inovasi Produk dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di KSP Primer Koppabri Bagor Nganjuk, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel Inovasi Produk memberikan kontribusi terhadap Loyalitas Pelanggan KSP Primer Koppabri artinya semakin baik Inovasi Produk maka semakin tinggi juga Loyalita Pelanggan. Begitu juga sebaliknya, semakin buruk Inovasi Produk maka semakin rendah Loyaliats Pelanggan.
2. Variabel Kepuasan Pelanggan memberikan kontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan KSP Primer Koppabri artinya semakin baik Kepuasan Pelanggan maka semakin tinggi juga Loyalita Pelanggan. Begitu juga sebaliknya, semakin buruk Kepuasan Pelanggan maka semakin rendah Loyaliats Pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka ada beberapa saran yang harus diberikan untuk dijadikan bahan pertimbangan atau dimanfaatkan sebagai bahan dalam pengambilan keputusan antara lain sebagai berikut :

1. KSP Primer Koppabri hendaknya terus melakukan inovasi-inovasi produk baru yang menarik sehingga pelanggan kedepanya akan semakin loyal dan tidak beralih ke KSP lain.
2. KSP Primer Koppabri hendaknya selalu memperhatikan kepuasan pelanggan sehingga para pelanggan akan terus merasa puas dan pelanggan baru juga merasakan hal sama sehingga loyalitas pelanggan akan selalu terjaga dan meningkat.
3. Dalam penelitian ini penulis hanya membahas dua variabel yang dijasikan faktor Loyalitas Pelanggan. Bagi peneliti selanjutnya hendaknya mampu menambah variabel lain yang belum ada seperti citra merek dan promosi sehingga dapat mempengaruhi Loyalitas Pelanggan KSP Primer Koppabri.