

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kesimpulan dan pembahasan maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Orientasi pasar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Fitri Jaya Lestari dan memiliki hubungan yang kuat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik orientasi pasar yang diterapkan perusahaan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang dirasakan.
2. Inovasi produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Fitri Jaya Lestari dan memiliki hubungan yang sedang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kemampuan perusahaan dalam mengembangkan dan memperbarui produk maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.
3. Orientasi pasar dan inovasi produk bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada UMKM Fitri Jaya Lestari dan memiliki hubungan yang kuat. Dengan demikian, peningkatan orientasi pasar dan inovasi produk secara berkelanjutan dapat menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian ini pembahasan yang dilakukan oleh penulis mengenai orientasi pasar dan inovasi produk terhadap kepuasan pelanggan, maka penulis mencoba memberikan saran yang dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, orientasi pasar memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan pelanggan. Meskipun secara umum berada pada kategori kuat, terdapat indikator dengan nilai rata-rata yang masih rendah yaitu pada indikator orientasi pesaing. sehingga perlu di perhatikan lebih pada aspek orientasi pesaing dengan meningkatkan kemampuan dalam memantau, menganalisis, merespon strategi dan perubahan yang dilakukan oleh pesaing serta ditingkatkan dengan cara lebih memahami kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan secara berkelanjutan.
2. Berdasarkan hasil penelitian, inovasi produk memiliki hubungan yang sedang terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil rekapitulasi, indikator dengan rata-rata yang paling rendah yaitu desain produk. Oleh karena itu, UMKM Fitri Jaya Lestari perlu meningkatkan inovasi produk melalui pengembangan desain, variasi produk, peningkatan kualitas, serta penyesuaian produk dengan tren dan kebutuhan pasar. Sehingga menjadi lebih menarik dan memberikan nilai tambah.
3. Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori kuat. Meskipun secara umum berada pada kategori kuat, terdapat indikator dengan rata-rata yang masih rendah yaitu pada indikator menciptakan citra merek. Oleh karena itu, perusahaan perlu meningkatkan upaya dalam membangun dan memperkuat citra merek melalui peningkatan kualitas produk, konsistensi identitas merek, serta strategi promosi yang lebih efektif agar merek semakin dikenal dan dipercaya oleh pelanggan. Selain itu, perusahaan perlu terus melakukan evaluasi terhadap keluhan, kritik atau saran

dari pelanggan agar tingkat kepuasan pelanggan dapat dipertahankan dan ditingkatkan dimasa mendatang.

4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini bertujuan agar mampu memberikan gambaran yang lebih luas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.