

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Studi ini menemukan bahwa inovasi produk berperan penting dalam meningkatkan kepuasan konsumen secara signifikan. Kehadiran produk inovatif mampu memenuhi ekspektasi konsumen secara optimal, sehingga menciptakan tingkat kepuasan yang lebih tinggi terhadap produk tersebut.
2. Efek yang konsisten dan menguntungkan pada kepuasan konsumen terkait dengan kualitas layanan. Konsumen yang menerima pelayanan yang profesional, cepat, dan ramah cenderung lebih puas dengan pengalaman yang diberikan oleh perusahaan.
3. Loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Pelanggan yang merasa dilayani dengan baik cenderung menunjukkan komitmen jangka panjang terhadap perusahaan atau merek yang mereka percayai.
4. Rasa puas yang dialami konsumen memainkan peran krusial dalam mendorong loyalitas terhadap merek atau produk tertentu. Ketika konsumen merasa puas, mereka cenderung terus menggunakan produk dan layanan perusahaan serta memberikan rekomendasi untuk yang lainnya.

Kesimpulan dari penelitian ini mengungkapkan bahwa inovasi produk dan kualitas layanan berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen. Hal ini pada akhirnya mendorong loyalitas pelanggan dalam industri roti. Produsen disarankan untuk terus mengembangkan produk berdasarkan kebutuhan konsumen serta meningkatkan kualitas layanan, seperti mempercepat proses pelayanan dan memperluas aksesibilitas produk.

5.2 Saran

Berikut terdapat beberapa saran yang bisa diterapkan.

1. Bagi Perusahaan

Disarankan agar perusahaan senantiasa berinovasi dalam pengembangan produk serta memastikan kualitas layanan tetap terjaga guna mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Hal ini dapat membantu perusahaan memenuhi ekspektasi konsumen yang terus berkembang. Selain itu, konsistensi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas perlu dijaga melalui pelatihan rutin bagi karyawan dan penerapan standar operasional yang jelas untuk meningkatkan pengalaman konsumen.

2. Bagi Akademisi

Penelitian tersebut bisa berfungsi sebagai standar bagi kalangan akademisi untuk mengeksplorasi lebih lanjut topik sejenis. Peneliti lain dapat memperluas penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel baru, seperti dampak harga, promosi, atau aspek keberlanjutan dalam mempengaruhi kepuasan dan loyalitas konsumen.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan peneliti di masa depan memperluas cakupan penelitian, baik dari segi jumlah maupun karakteristik responden.

