

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pengolahan data, analisis dan interpretasi data yang telah dilakukan dan diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka disimpulkan terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara inovasi produk dan kepuasan pelanggan Rabbani pada pengurus Badan Eksekutif Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Inovasi produk yang baik akan memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

Telah diketahui bahwa kepuasan pelanggan (variabel Y) pada pengurus Badan Eksekutif Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta dapat ditentukan oleh Inovasi Produk (variabel X) sebesar 64.17 % dan sisanya ditentukan oleh faktor lain.

#### **B. Implikasi**

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, bahwa terdapat hubungan yang positif antara inovasi produk dan kepuasan pelanggan Rabbani pada pengurus Badan Eksekutif Mahasiswa Universitas Negeri Jakarta. Hal ini membuktikan bahwa inovasi produk merupakan salah satu faktor yang menentukan dalam memenuhi kepuasan terhadap pelanggan. Maka inovasi produk yang tinggi pada Rabbani akan mempengaruhi akan berpengaruh baik terhadap kepuasan pelanggan. Dan ini berimplikasi pada kesuksesan suatu perusahaan.

### **C. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dikemukakan di atas, saran-saran yang kiranya dapat diberikan oleh peneliti adalah:

1. Rabbani harus mampu menciptakan inovasi produk yang sesuai dengan selera pelanggan.
2. Rabbani harus mampu menciptakan inovasi produk yang berkualitas dan bisa diterima disemua kalangan.
3. Rabbani harus bisa mempertahankan keunggulan produk-produk yang dimiliki sehingga pelanggan tidak berpaling ke merk lain.