

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh variabel Diferensiasi Produk, Inovasi Produk, dan *Customer Experience* terhadap kepuasan pelanggan. Pada Produk Kecantikan Somethinc pada Toko Dan+Dan Perum Harapan Jaya, maka peneliti memperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat Pengaruh Diferensiasi Produk secara positif & signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Produk Kecantikan Somethinc.
2. Terdapat Pengaruh Inovasi Produk positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.pada Produk Kecantikan Somethinc.
3. Terdapat Pengaruh *Customer Experience* secara positif & signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Produk Kecantikan Somethinc
4. Terdapat Pengaruh positif dan signifikan secara bersamaan (simultan) antara Diferensiasi Produk, Inovasi Produk, serta *Customer Experience* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Produk Kecantikan Somethinc.

5.2 Saran

Setelah menganalisis data dan mengidentifikasi berbagai keterbatasan yang ada, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan mampu memperluas wilayah penelitian dengan melibatkan toko atau wilayah lain untuk meningkatkan generalisasi hasil penelitian. Selain itu, bisa

dilakukan pengkajian pada merek lain sebagai perbandingan untuk memahami keunggulan kompetitif Somethinc dalam industri kecantikan. Gunakan variabel tambahan, seperti harga, promosi, atau kualitas layanan, untuk melihat pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Ini memberikan wawasan mendalam mengenai berbagai faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

2. Bagi Perusahaan

Perusahaan disarankan untuk terus menonjolkan keunikan produknya, seperti bahan alami dan ramah lingkungan, serta berinovasi sesuai kebutuhan pelanggan, seperti produk multifungsi. Selain itu, pengalaman pelanggan di toko perlu ditingkatkan melalui layanan ramah, suasana belanja nyaman, dan fasilitas uji coba produk. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara berkelanjutan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan yang terdapat pada penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Keterbatasan waktu, biaya & tenaga sehingga penelitian ini masih jauh dari kata sempurna.
2. Keterbatasan pengetahuan penulis dalam membuat & menyusun penelitian ini.
3. Jumlah responden yang hanya 105 orang tentunya masih kurang menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.