

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan peneliti pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen yang menyatakan bahwa hipotesis 1 diterima.
2. Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. yang menyatakan bahwa hipotesis 2 diterima.
3. Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Distribusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. yang menyatakan bahwa hipotesis 3 diterima.
4. Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas produk, harga, dan distribusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen yang menyatakan bahwa hipotesis 4 diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian dan rekomendasi yang dapat diberikan untuk penelitian yang akan datang sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian yang dilakukan, variabel Kualitas produk memiliki peranan penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Oleh karena itu, PT Coca Cola Amatil Indonesia diharapkan dapat meningkatkan variasi minuman coca cola seperti negara lainnya, juga perusahaan harus menjaga mutu dan kualitas produk agar konsumen tidak beralih ke produk kompetitor.
2. Dari hasil penelitian yang dilakukan, variabel harga memiliki peranan penting dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Oleh karena itu, bagi PT Coca Cola Amatil Indonesia yang ingin meningkatkan kepuasan konsumen di Kota Batam haruslah lebih memperhatikan harga misalnya harga yang terjangkau, sesuai dengan manfaat yang dirasakan, harga yang dapat bersaing harus dipertahankan dan untuk konsumen yang sering bertransaksi atau sudah berlangganan bisa diberikan potongan harga agar lebih menarik konsumen.
3. Dari hasil penelitian yang dilakukan, variabel distribusi berperan penting, dalam rangka menjaga kualitas pemasaran, distribusi minuman Coca-Cola dapat ditingkatkan, seperti tempat penjualan yang mudah diakses konsumen, ketersediaan minuman untuk coca cola dalam berbagai dimensi dan memperkirakan bahwa saluran distribusi dapat menjangkau seluruh

wilayah Kota Batam, tidak hanya di minimarket atau toko atau kios, tetapi juga dalam acara-acara di masyarakat dengan membuka stan yang menjual minuman Coca Cola.

4. Dalam mempengaruhi kepuasan konsumen. Oleh karena itu, bagi PT Coca Cola Amatil Indonesia yang ingin meningkatkan kepuasan konsumen di Kota Batam harus lebih memperhatikan proses distribusi agar produk dapat tersebar merata serta waktu pengantaran yang lebih *efisien* sehingga mengurangi biaya yang berlebih. Misalnya mempertahankan kerapian dan keramahan karyawan, selalu cepat, responsif, tanggap dan bertanggung jawab dalam masalah yang timbul. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas produk, harga dan distribusi *sebesar* 77,2% sisanya 22,8% dipengaruhi oleh variabel lain. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya dapat menambah variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, misalnya promosi, lokasi, biaya dan emosional.