

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.2 Kesimpulan

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan keunggulan bersaing sebagai variabel intervening pada depot air minum isi ulang di perumahan mendalo asri. Penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS) sebagai alat analisis, berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara langsung bahwa :
 - Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas Produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan keunggulan bersaing.
 - Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen dan keunggulan bersaing
 - Penelitian ini menunjukkan bahwa keunggulan bersaing tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Secara tidak langsung peran variabel intervening (mediasi) adalah parsial mediasi yaitu:
 1. Kualitas produk kualitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen melalui variabel keunggulan bersaing sebagai variabel intervening
 2. kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen melalui variabel keunggulan bersaing sebagai variabel intervening.
3. Bahwa ada perbedaan hasil antara analisis secara tidak langsung yaitu kualitas pelayanan lebih besar berperan mempengaruhi kepuasan konsumen dan keunggulan bersaing.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis mampu memberikan saran sebagai berikut :

1. Untuk peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel lain karena pada penelitian ini hanya terbatas pada variabel kualitas produk, kualitas pelayanan, keunggulan bersaing

dan kepuasan konsumen. Peneliti selanjutnya dapat meneliti lebih lanjut mengenai hal-hal yang mempengaruhi kepuasan konsumen dan pengembangan model penelitian yang akan datang dapat menggunakan variabel moderating untuk menguji peran keunggulan bersaing.

2. Bagi pengusaha depot air minum isi ulang untuk memastikan bahwa air yang diisi ulang ke dalam botol-botol adalah air berkualitas tinggi dan aman untuk dikonsumsi. Lindungi sistem penyaringan dan sanitasi untuk memastikan bahwa air tetap bersih dan bebas dari kontaminan. Pastikan bahwa air yang diisi ulang ke dalam botol-botol adalah air berkualitas tinggi dan aman untuk dikonsumsi. Lindungi sistem penyaringan dan sanitasi untuk memastikan bahwa air tetap bersih dan bebas dari kontaminan. Berikan layanan pelanggan yang ramah, responsif, dan profesional. Dengarkan masukan dan keluhan pelanggan dengan cermat, dan ambil tindakan yang tepat untuk memecahkan masalah mereka dengan cepat dan efisien.
3. Bagi konsumen depot air minum isi ulang Pilih lah depot air minum isi ulang yang terpercaya dan memiliki reputasi baik dalam menyediakan air berkualitas tinggi. Cari tahu apakah depot tersebut memiliki sertifikasi atau izin yang sesuai dari otoritas sanitasi setempat. bahwa depot tersebut menjaga kebersihan dan sanitasi di area pengisian ulang dan penyimpanan botol. Depot yang bersih dan tertata rapi cenderung memiliki praktik yang lebih baik dalam menjaga kualitas air.