

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan materi yang sudah dijelaskan setiap bab dan halaman sebelumnya tentang aktivitas pelayanan dalam melakukan distribusi Coca Cola di Pekanbaru, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. PT. Coca Cola Distribution merupakan bagian dari PT. Coca Cola Amatil Indonesia yang bertugas melayani konsumen untuk kebutuhan pembelian, memasok, dan pemesanan produk minuman Coca Cola. Saat ini tersedia berbagai jenis produk dari Coca Cola botol ukuran kecil, sedang, dan besar dan tersedia juga produk dalam bentuk kaleng.
2. Melalui aktivitas pelayanan dalam melakukan distribusi Coca Cola di Pekanbaru, dimana aktivitas ini bertujuan memperluas pangsa pasar. Penerapan ini menerapkan pelayanan yang *maximum* kepada semua konsumen supaya konsumen merasa puas terhadap produk yang ditawarkan dan menjaga loyalitas pelanggan itu sendiri. PT. Coca Cola Distribution cabang Pekanbaru memberikan pelayanan kepada konsumen berupa promosi program yang memberi berbagai macam promosi kepada setiap outlet, layanan konsumen yang bertujuan untuk menerima semua kritik, saran, dan berbagai pengaduan dari konsumen agar perusahaan bisa memperbaiki diri dan menjaga loyalitas pelanggan, dan juga memberikan produk pendingin secara gratis kepada semua outlet.
3. Beberapa kendala yang dirasakan PT. Coca Cola Distribution cabang Pekanbaru diantaranya faktor kondisi alam yang terkadang menyulitkan proses distribusi ke

wilayah wilayah yang sulit dijangkau dan melewati medan yang buruk, banyaknya perusahaan pesaing yang bergerak pada produk yang sama juga menjadi kendala bagi PT. Coca Cola Distribution cabang Pekanbaru karna harus bisa bersaing untuk merebut loyalitas konsumen, dan juga cara bongkar muat yang seringkali tidak sesuai dengan standar perusahaan yang bisa merugikan pihak perusahaan maupun outlet.

5.2 Saran

Adapun sejumlah saran yang diberikan penulis kepada PT. Coca Cola Distribution cabang Pekanbaru dalam melakukan aktivitas pelayanan ini yaitu sebagai berikut:

1. Aktivitas pelayanan yang dilakukan PT. Coca Cola Distribution cabang Pekanbaru sudah baik, tapi sebaiknya perusahaan dapat meningkatkan pelayanan guna mempertahankan loyalitas pengecer agar pengecer tidak berpindah pada distributor pesaing dengan cara meningkatkan penyampaian layanan yang unggul dibandingkan dengan sistem yang diberikan perusahaan pesaing.
2. Sebaiknya perusahaan tidak puas sampai disini, upaya lain untuk meningkatkan pelayanan yang baik kepada konsumen sangat penting dilakukan. Karena dengan peningkatkan pelayanan yang dilakukan akan dapat menjaga loyalitas konsumen. Dan juga perusahaan pesaing tentunya juga meningkatkan tingkat pelayanan kepada konsumennya. Perusahaan tentunya akan tertinggal dengan perusahaan pesaing jika tidak melakukan inovasi baru yang dapat menaikkan jumlah penjualan.