

ABSTRAK

Halawa, Kristina 2025, *Evaluasi proses distribusi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada toko mawar bakery*. Skripsi, Prodi Manajemen, Pembimbing Martha Surya Dinata Mendrofa, S.E., M.B.A

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi proses distribusi yang diterapkan di Toko Mawar Bakery Gunungsitoli serta menganalisis perannya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Distribusi yang efektif menjadi salah satu faktor kunci dalam mempertahankan kualitas produk hingga sampai ke tangan konsumen, khususnya pada industri makanan seperti roti yang sensitif terhadap waktu dan kondisi pengiriman. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan penelitian meliputi pemilik usaha, manajer distribusi, sopir pengantar, dan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Toko Mawar Bakery menjalankan sistem distribusi yang meskipun sederhana dan manual, namun cukup efektif karena adanya komunikasi yang baik, pembagian tugas yang jelas, dan fleksibilitas dalam menghadapi kendala teknis di lapangan. Proses distribusi yang dilakukan setiap pagi membantu menjaga kesegaran produk dan meningkatkan kepercayaan pelanggan. Namun demikian, masih terdapat beberapa hambatan seperti keterbatasan sarana transportasi dan kondisi jalan yang kurang mendukung. Kesimpulannya, pengelolaan distribusi yang dilakukan secara terorganisir berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, meskipun perlu adanya pengembangan lebih lanjut seperti pemanfaatan teknologi dan sistem pelacakan pengiriman untuk mendukung efisiensi distribusi.

Kata Kunci: Distribusi, Kepuasan Pelanggan.

ABSTRACT

Halawa, Kristina. 2025. *Evaluation of the Distribution Process in Improving Customer Satisfaction at Mawar Bakery Store*. Undergraduate Thesis, Management Study Program. Supervisor: Martha Surya Dinata Mendrofa, S.E., M.B.A.

This study aims to evaluate the distribution process implemented at Mawar Bakery Gunungsitoli and analyze its role in enhancing customer satisfaction. An effective distribution system is a key factor in maintaining product quality until it reaches consumers, especially in the food industry where products like bread are sensitive to time and handling conditions. This research uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques including observation, in-depth interviews, and documentation. Informants consisted of the business owner, distribution manager, delivery driver, and customers. The findings indicate that Mawar Bakery operates a simple yet effective manual distribution system, supported by good communication, clear division of responsibilities, and flexibility in handling technical challenges in the field. Deliveries are made every morning to ensure product freshness and strengthen customer trust. However, there are still some obstacles such as limited transportation facilities and poor road conditions. In conclusion, the organized distribution management at Mawar Bakery contributes significantly to improving customer satisfaction, although further development such as the adoption of technology and shipment tracking systems is recommended to enhance distribution efficiency.

Keywords: Distribution, Customer Satisfaction.