

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

4.1.1 Sejarah Mawar Bakery

Usaha Mawar Bakery adalah salah satu usaha kuliner yang beroperasi sejak Tahun delapan puluhan di Pulau Nias. Didirikan oleh Ibu Fauziah (almahrumah), Mawar Bakery awalnya hanya usaha kecil yang memproduksi satu jenis produk, yaitu roti kelapa. Melalui kerja keras dan ketekunan, Ibu Fauziah mampu mengembangkan usahanya sehingga mulai menunjukkan perkembangan yang signifikan pada awal Tahun sembilan puluhan.

Pada Tahun 1990, Ibu Fauziah resmi menamai usahanya sebagai Toko Roti Mawar, sesuai dengan surat Tempat Izin Usaha (SITU) No. 550/793/SITU/1990, yang beralamat di Jalan Sirao, Kelurahan Pasar Gunungsitoli. Dalam kurun waktu tersebut, usaha Roti Mawar telah berhasil membangun reputasi yang baik dan memiliki aset yang prospektif. Produk-produk kue yang dihasilkan dikenal memiliki cita rasa yang tinggi dan dapat dinikmati oleh berbagai kalangan masyarakat, khususnya di Pulau Nias.

Namun, perjalanan usaha ini tidak selalu mulu, pada tanggal 28 Maret 2005, gempa bumi dasyat mengguncang Pulau Nias, menghancurkan seluruh bangunan usaha Mawar Bakery. Lebih tragis lagi, bencana ini merenggut nyawa Ibu Fauziah dan suaminya, yang menyebabkan kehilangan besar bagi keluarga dan usaha yang telah dirintis dengan penuh perjuangan.

Pasca bencana, anak dari Ibu Fauziah, Ny. Suriyani Zebua, mengambil alih tanggungjawab untuk membangkitkan kembali usaha yang telah hancur. Dengan tekak yang kuat, Ny. Suriyani memutuskan untuk meminjam uang dari Bank yang ada di Kota Gunungsitoli, menggunakan

sertiikat tanah miliknya sebagai jaminan. Usahakerja kerasnya membuahahkan hasil, dan pada bulan Juli 2006, Mawar Bakery berhasil bangkit dan mulai beroperasi kembali dibawah pengelolaannya.

4.1.2 Deskripsi Informan

Dalam sebuah penelitian yang dilakukan di toko Mawar Bakery Gunungsitoli, informan merupakan individu atau kelompok yang memberikan informasi atau data yang relevan terkait dengan topik penelitian. Informan adalah sumber utama informasi yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini.

Informan pada penelitian ini terdiri dari pemilik usaha, karyawan toko dan pelanggan, yaitu sebagai berikut :

No	Nama	Lk/Pr	Umur	Pendidikan	Jabatan
1	Suryani Zebua,S.P	Pr	51 Thn	Sarjana	Pemilik Usaha
2	Jelly Zebua	Pr	24 Thn	SLTA	Manajer Distribusi
3	Dariati Lase	Pr	25 Thn	SLTA	Supir
4	Felis Mendrofa	Pr	32 Thn	SLTA	Pelanggan
5	Siska Waruwu	Pr	27 Thn	SLTA	Pelanggan

Table 4.1

Data Informan

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Proses distribusi di Toko Mawar Bakery Gunungsitoli

Proses distribusi di Toko Mawar Bakery Gunungsitoli dilaksanakan secara manual namun terorganisir, menunjukkan suatu alur kerja yang dibangun dari pengalaman, keteraturan, dan komunikasi langsung yang kuat antara pemilik usaha, manajer distribusi, dan sopir. Meskipun tidak menggunakan sistem teknologi canggih seperti perangkat lunak logistik atau

aplikasi pelacakan, proses ini tetap mampu menjamin ketepatan pengiriman dan keandalan layanan. Hal ini membuktikan bahwa sistem distribusi sederhana sekalipun, jika dijalankan dengan konsistensi, tanggung jawab, dan koordinasi yang solid, dapat memberikan hasil optimal. Setiap individu dalam proses ini memahami perannya dan bertanggung jawab atas tugas masing-masing, menciptakan kolaborasi yang harmonis dan produktif dalam operasional harian. Pendekatan langsung tanpa birokrasi berbelit mempermudah pengambilan keputusan cepat dan tepat, terutama saat menghadapi kendala teknis atau situasional di lapangan. Walaupun belum menggunakan sistem berbasis teknologi informasi seperti software logistik atau pelacakan digital, proses distribusi ini dapat berjalan optimal karena didukung kedisiplinan personel dan pembagian tugas terstruktur. Setiap orang yang terlibat memahami peran dan tanggung jawabnya, sehingga alur distribusi dapat mengalir lancar setiap hari.

Salah satu kekuatan utama dari proses distribusi ini adalah komunikasi intensif antarbagian, yang dilakukan secara langsung maupun melalui media komunikasi sederhana seperti telepon seluler. Koordinasi antara pihak produksi, pengemasan, dan distribusi berjalan dalam satu jalur komando yang efisien, dengan pemilik usaha berada pada posisi strategis untuk mengawasi dan mengambil keputusan cepat saat diperlukan. Pemahaman terhadap sistem kerja ini membuat tim distribusi dapat merespons cepat setiap dinamika di lapangan, termasuk ketika menghadapi keterlambatan produksi, permintaan pelanggan mendadak, atau hambatan perjalanan seperti cuaca ekstrem dan kondisi jalan yang tidak bersahabat. Distribusi dilakukan setiap pagi, segera setelah seluruh proses produksi dan pengemasan selesai. Tujuannya adalah agar produk yang dikirim tetap dalam kondisi segar dan layak konsumsi saat diterima oleh pelanggan.

Kesegaran roti menjadi salah satu nilai jual utama Toko Mawar Bakery, sehingga waktu pengiriman diatur sedemikian rupa agar tidak terlalu lama dari proses produksi. Hal ini mencerminkan kesadaran akan pentingnya menjaga kualitas produk hingga sampai ke tangan konsumen. Dengan

pendekatan yang sederhana namun efisien, Toko Mawar Bakery mampu menjaga konsistensi pengiriman kepada pelanggan. Proses distribusi ini menekankan pada kualitas layanan, kedekatan hubungan antarpihak, serta tanggung jawab dalam mengutamakan kepuasan pelanggan, yang keseluruhannya membuat distribusi tetap berjalan lancar meski tanpa dukungan teknologi canggih. Distribusi di Toko Mawar Bakery tidak hanya terbatas pada aktivitas pengiriman roti semata, tetapi juga menjadi bagian integral dari sistem pelayanan yang berdampak langsung terhadap persepsi pelanggan mengenai kualitas layanan. Kegiatan distribusi ini bahkan dapat dianggap sebagai wajah perusahaan karena menjadi titik kontak utama antara perusahaan dan pelanggan.

Oleh karena itu, setiap aktivitas dalam proses distribusi akan memberikan kesan tersendiri bagi pelanggan, baik itu dari ketepatan waktu, kondisi produk saat diterima, maupun sikap dari petugas pengantar. Dalam pelaksanaan distribusi, terdapat tahapan-tahapan yang berjalan secara berurutan dan saling mendukung. Tahap awal dimulai dari pengecekan kesesuaian produk yang akan dikirim, baik dari segi jumlah, jenis, maupun kualitas. Proses pengecekan ini sangat penting karena akan menentukan apakah pesanan pelanggan sudah sesuai dan layak untuk dikirim. Apabila terdapat ketidaksesuaian, tim produksi dan pengemasan segera melakukan koreksi untuk menghindari keluhan dari pelanggan.

Selanjutnya, dilakukan penyusunan rute berdasarkan lokasi pelanggan dan efisiensi jarak tempuh. Penentuan rute tidak bersifat tetap, melainkan menyesuaikan dengan kondisi harian, seperti cuaca, kondisi jalan, dan jumlah permintaan. Fleksibilitas ini sangat dibutuhkan untuk memastikan pengiriman tetap dapat dilakukan meskipun ada faktor eksternal yang menghambat. Misalnya, pada musim hujan, jalur tertentu menjadi tidak bisa dilewati sehingga rute harus dialihkan, dan pelanggan perlu diberi informasi mengenai perubahan jadwal pengantaran. Peran manajer distribusi sangat penting dalam merancang pola distribusi yang efisien dan responsif.

Penyusunan rute dilakukan sehari sebelumnya, dan dievaluasi kembali di pagi hari sebelum proses pengiriman dimulai.

Selain itu, manajer juga memonitor kondisi kendaraan dan memastikan bahwa sopir memahami rute yang akan ditempuh. Manajer juga bertugas sebagai penghubung utama antara bagian pengemasan dan pengantaran, sehingga bila terjadi perubahan mendadak pada pesanan pelanggan, penyesuaian dapat langsung diterapkan. Di sisi lain, pemilik usaha juga aktif melakukan pengawasan langsung dan sesekali ikut terlibat dalam proses pemeriksaan daftar pengiriman serta ketersediaan armada. Hal ini menunjukkan tingginya komitmen manajemen dalam menjalankan mutu pelayanan distribusi.

Keterlibatan langsung pemilik usaha memperkuat pengendalian mutu dalam rantai distribusi dan menunjukkan bahwa pengelolaan distribusi bukan hanya tanggung jawab staf teknis, tetapi juga bagian dari komitmen manajerial untuk membangun kepercayaan pelanggan. Dari sisi pelaksanaan lapangan, sopir memegang peranan penting sebagai pihak yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Tugas sopir bukan hanya mengantarkan produk, tetapi juga mewakili citra perusahaan. Oleh karena itu, sikap sopan, ketepatan waktu, dan ketelitian menjadi hal yang sangat diperhatikan. Mereka dilatih untuk menjaga komunikasi dengan pelanggan, menjelaskan bila terjadi keterlambatan, serta bersikap profesional di lapangan. Selain itu, sopir diharapkan dapat bertindak cepat apabila terdapat perubahan situasi di lapangan, seperti kecelakaan, kerusakan jalan, cuaca buruk, atau hal-hal lain yang memerlukan penyesuaian mendadak pada waktu dan lokasi pengiriman. Dalam kondisi seperti itu, inisiatif sopir dan kemampuan berkomunikasi menjadi sangat penting untuk memastikan pelanggan tetap merasa dihargai dan dilayani dengan baik.

Berikut adalah kutipan hasil wawancara dari beberapa informan yang menggambarkan proses distribusi di Toko Mawar Bakery: Berdasarkan hasil wawancara dengan Suryani Zebua, pada 14 Juni 2021 Pukul 10:00 WIB selaku pemilik usaha, distribusi dilakukan setiap pagi setelah roti selesai

diproduksi dan dikemas. Ia turut melakukan pengecekan terhadap daftar pesanan dan kesiapan kendaraan. Hal ini menunjukkan keterlibatan langsung pemilik dalam menjamin kelancaran distribusi. Ia menyatakan:

"Kalau distribusi biasanya dimulai pagi-pagi sekali setelah semua kue selesai dibuat. Proses ini sudah menjadi rutinitas harian yang kami jalankan secara konsisten karena sangat menentukan keberhasilan pengiriman. Setelah kue selesai diproduksi, kami langsung mengemasnya satu per satu sesuai dengan jenis dan jumlah yang telah dipesan pelanggan. Pengemasan dilakukan secara hati-hati untuk memastikan kualitas roti tetap terjaga dan tidak rusak saat dalam perjalanan. Setelah semua produk dikemas, mobil pengantar akan disiapkan—kami pastikan kendaraan dalam kondisi layak dan bersih sebelum digunakan. Saya sendiri kadang ikut turun langsung untuk memeriksa daftar pesanan pelanggan, memastikan tidak ada yang tertinggal ataupun salah rute. Kegiatan ini saya lakukan karena saya merasa bertanggung jawab penuh atas kualitas layanan kami hingga produk benar-benar sampai ke tangan pelanggan dengan selamat dan tepat waktu."

Selanjutnya, Jelly pada hari yang sama pukul 13:10 WIB, selaku manajer distribusi, bertanggung jawab atas perencanaan rute dan jadwal pengiriman. Ia menyusun rute sehari sebelumnya dan mempertimbangkan cuaca serta kondisi jalan. Menurutnya, jika terdapat kendala, ia segera berkoordinasi dengan pemilik usaha untuk mencari solusi. Jelly menyampaikan:

"Saya buat rute dari sore hari sebelumnya, jadi besoknya kita tinggal jalan. Penyusunan rute ini saya sesuaikan dengan lokasi pelanggan, jumlah pesanan, dan prioritas

pengantaran agar proses distribusi bisa berjalan lancar dan efisien. Biasanya saya pertimbangkan juga kondisi wilayah tertentu, misalnya apakah jalannya sedang rusak atau ada pembangunan, sehingga saya bisa antisipasi lebih awal. Saya juga selalu pantau kondisi jalan dan cuaca melalui informasi lokal maupun pengalaman hari-hari sebelumnya, karena hal ini sangat berpengaruh terhadap waktu tempuh dan keamanan pengantaran. Kadang kalau ada kendala seperti banjir atau jalan yang tidak bisa dilalui, saya cepat koordinasi dengan bu Suryani supaya bisa ambil keputusan, apakah akan ditunda, dialihkan rute, atau dikabari ke pelanggan. Semua itu kami lakukan demi menjaga kepercayaan pelanggan agar tetap puas dengan layanan kami."

Sementara itu, Darialti Zega pukul 15:00, yang bertugas sebagai sopir, menjelaskan bahwa ia mengikuti rute yang telah ditentukan oleh manajer distribusi. Ia juga menghadapi berbagai kendala seperti jalan berlumpur dan cuaca yang tidak menentu. Namun, ia menyatakan bahwa koordinasi yang baik membantu proses distribusi tetap berjalan. Ia menjelaskan:

"Kalau hujan deras dan jalannya becek, kadang terlambat. Apalagi di daerah-daerah yang jalannya masih banyak tanah atau belum diaspal, itu bisa sangat menyulitkan kendaraan untuk lewat. Tapi saya biasanya langsung telepon Jelly untuk tanya apakah bisa ganti rute atau tunggu sebentar, karena saya tahu pentingnya ketepatan waktu buat pelanggan. Biasanya kami cepat ambil keputusan bareng, apakah cari jalur lain atau menunggu sebentar sampai kondisi memungkinkan. Saya juga selalu usahakan untuk kasih kabar ke pelanggan, minimal mereka tahu kalau ada kendala. Tapi biasanya pelanggan ngerti

kok, apalagi kalau kita komunikasikan dengan baik dan tetap sopan. Mereka malah sering bilang terima kasih karena kita tetap berusaha antar meskipun kondisi tidak mendukung. Itu jadi semangat juga buat saya untuk tetap tanggung jawab di lapangan."

Dengan pembagian tugas yang jelas antara pemilik, manajer distribusi, dan sopir, serta koordinasi yang rutin, proses distribusi di Toko Mawar Bakery berjalan cukup lancar. Pembagian peran ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menjadi bentuk tanggung jawab yang membangun disiplin kerja di lingkungan usaha. Ketika setiap individu memahami batas dan kewenangan masing-masing, pekerjaan menjadi lebih terarah dan kesalahan dalam proses distribusi dapat diminimalkan. Sinergi antarbagian menjadi fondasi penting dalam menjaga stabilitas dan kesinambungan distribusi harian.

Pemilik usaha sebagai pengendali utama turut memantau dan mengarahkan proses dengan gaya kepemimpinan yang partisipatif. Manajer distribusi memegang kendali atas seluruh proses teknis dan operasional, sementara sopir sebagai pelaksana lapangan memastikan produk diterima pelanggan tepat waktu. Struktur ini menciptakan siklus kerja yang dinamis, namun tetap stabil dan terarah. Salah satu aspek kunci dari keberhasilan proses distribusi ini adalah fleksibilitas tim dalam menghadapi tantangan operasional. Fleksibilitas bukan berarti tidak memiliki aturan, tetapi justru dibentuk dari kerangka kerja yang adaptif. Ketika cuaca ekstrem menyebabkan keterlambatan pengiriman, atau ketika pesanan melebihi kapasitas biasa, tim mampu dengan cepat menyusun strategi ulang demi memastikan pengiriman tetap berjalan. Selain fleksibilitas, kecepatan dalam pengambilan keputusan juga sangat menentukan. Ketika sopir menghadapi hambatan di jalan, seperti jalan longsor atau banjir, informasi langsung disampaikan kepada manajer distribusi yang segera mengambil alih situasi.

Kecepatan koordinasi ini tidak mungkin terjadi tanpa kepercayaan penuh antarbagian dan pengalaman yang telah diasah selama bertahun-tahun.

Komunikasi yang kuat juga menjadi elemen penting yang menyatukan proses distribusi ini. Tidak hanya komunikasi antara manajer dan sopir, tetapi juga antara pemilik dan seluruh tim. Komunikasi ini bersifat dua arah dan terbuka, memungkinkan evaluasi dan perbaikan terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan. Hal lain yang menonjol adalah dedikasi dari seluruh tim dalam menjaga reputasi perusahaan. Setiap pengiriman tidak hanya dipandang sebagai pekerjaan rutin, tetapi sebagai upaya menjaga kepercayaan pelanggan. Nilai-nilai profesionalisme ini tercermin dalam ketelitian saat pengecekan barang, ketepatan waktu saat pengantaran, serta keramahan sopir saat berinteraksi dengan pelanggan.

Proses distribusi yang dijalankan secara manual tidak mengurangi tingkat keandalannya. Justru dengan pendekatan tradisional ini, Toko Mawar Bakery menunjukkan bahwa kedisiplinan dan semangat kerja sama dapat menjadi pengganti teknologi tinggi yang belum terjangkau. Dokumentasi masih dilakukan secara tertulis dan sederhana, namun informatif dan akurat. Kehadiran teknologi bukanlah satu-satunya jalan untuk mencapai distribusi yang baik. Toko Mawar Bakery telah membuktikan bahwa dengan pengelolaan yang serius, komitmen tinggi, dan sikap tanggap terhadap situasi, distribusi dapat dilakukan dengan efisien sambil tetap mengutamakan kualitas. Dari perspektif pelanggan, proses distribusi ini memberikan kesan positif yang berkelanjutan. Konsumen merasa dihargai karena setiap pesanan ditangani dengan perhatian penuh. Hal ini menjadi nilai tambah yang tidak selalu ditemukan dalam bisnis skala kecil menengah yang seringkali memiliki keterbatasan sumber daya.

Dengan demikian, proses distribusi di Toko Mawar Bakery tidak hanya efisien dari sisi operasional, tetapi juga membentuk hubungan emosional antara perusahaan dan pelanggan. Strategi distribusi yang dijalankan saat ini layak menjadi contoh praktik distribusi yang berbasis

kepercayaan, kolaborasi, dan orientasi mutu dalam dunia usaha lokal yang ingin tumbuh secara berkelanjutan.

4.2.2 Evaluasi Proses Distribusi dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.

Evaluasi proses distribusi di Toko Mawar Bakery tidak hanya berfokus pada pengecekan alur pengantaran barang, tetapi juga memiliki peranan penting dalam mengukur dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam dunia usaha, kepuasan pelanggan merupakan indikator utama keberhasilan operasional, karena pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian ulang, memberikan rekomendasi positif, dan membangun loyalitas terhadap merek atau produk. Kepuasan pelanggan tidak semata-mata ditentukan oleh kualitas produk, tetapi juga oleh bagaimana pengalaman pelayanan dirasakan secara menyeluruh, termasuk penilaian terhadap ketepatan, kecepatan, dan profesionalisme proses distribusi.

Evaluasi distribusi dalam hal ini memiliki makna strategis, karena menjadi jembatan penghubung antara produsen dan konsumen. Dalam konteks Mawar Bakery, roti yang diproduksi harus sampai ke pelanggan dalam keadaan segar, bersih, dan sesuai waktu yang dijanjikan. Oleh karena itu, peninjauan berkala terhadap kinerja distribusi menjadi proses penting untuk memastikan kebutuhan pelanggan terpenuhi atau tidak. Jika evaluasi menemukan adanya keterlambatan atau kesalahan dalam pengiriman, hal tersebut dapat berdampak negatif pada persepsi pelanggan meskipun kualitas produk tidak berubah. Sebaliknya, hasil evaluasi yang menunjukkan distribusi berjalan baik dapat memperkuat citra usaha. Ketika pelanggan merasakan roti tiba tepat waktu, dalam kondisi baik, dan diantar oleh petugas yang ramah, maka mereka merasa dihargai. Perasaan dihargai inilah yang pada akhirnya membentuk loyalitas. Oleh sebab itu, evaluasi distribusi yang efektif bukan hanya soal data logistik, tetapi juga bagian dari pengelolaan pengalaman pelanggan yang memengaruhi kepuasan secara keseluruhan.

Di Toko Mawar Bakery, evaluasi proses distribusi dilakukan secara manual namun sistematis dengan pembagian peran yang jelas. Pemilik, manajer distribusi, dan sopir bekerja sama dalam mengatur jadwal, menyusun rute, memeriksa kesiapan kendaraan, dan memastikan roti sampai ke tangan pelanggan tanpa kendala. Proses evaluasi ini membutuhkan ketelitian dan tanggung jawab tinggi, karena satu kesalahan kecil saja dapat mengganggu kenyamanan pelanggan. Salah satu indikator utama yang menjadi tolok ukur evaluasi adalah ketepatan waktu pengiriman. Roti adalah produk makanan yang sangat bergantung pada kesegaran, sehingga keterlambatan dalam distribusi akan memengaruhi mutu produk saat diterima pelanggan. Oleh karena itu, jadwal pengiriman selalu disesuaikan segera setelah produksi selesai, agar produk yang diterima pelanggan masih dalam kondisi hangat dan segar. Prosedur ini menunjukkan bahwa Mawar Bakery tidak hanya memproduksi makanan, tetapi juga mengevaluasi strategi distribusi dengan memperhatikan karakteristik produknya.

Selain ketepatan waktu, komunikasi dengan pelanggan juga menjadi poin penting dalam evaluasi kepuasan. Saat terjadi keterlambatan atau hambatan di lapangan, Mawar Bakery selalu berupaya menginformasikan kepada pelanggan dengan cara yang sopan dan terbuka. Langkah ini dilakukan agar pelanggan tidak merasa diabaikan dan tetap memahami situasi yang terjadi. Transparansi dalam komunikasi menjadi kekuatan utama dalam menjaga kepercayaan pelanggan. Sikap sopan dan profesional dari petugas distribusi juga menjadi indikator penting dalam evaluasi pelayanan. Sopir yang ramah, berpenampilan rapi, dan mampu menjelaskan jika terjadi kendala akan meninggalkan kesan positif di mata pelanggan. Dalam banyak kasus, pelanggan menilai layanan tidak hanya dari produk yang dikonsumsi, tetapi dari pengalaman total yang mereka rasakan saat berinteraksi dengan perusahaan. Mawar Bakery memahami hal ini dan membekali staf distribusinya dengan pemahaman mengenai etika pelayanan.

Tidak hanya itu, evaluasi sistem distribusi juga memengaruhi efisiensi internal perusahaan. Distribusi yang baik memungkinkan pemilik usaha melakukan penilaian rutin terhadap kinerja dan kepuasan pelanggan. Informasi dari lapangan, seperti keluhan atau masukan pelanggan, dapat segera dikumpulkan oleh sopir dan disampaikan kepada manajemen untuk ditindaklanjuti. Dengan begitu, proses distribusi juga berfungsi sebagai jalur komunikasi dua arah antara pelanggan dan perusahaan. Kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan kecepatan perusahaan dalam merespons masalah. Misalnya, jika ditemukan kesalahan pengiriman, pihak Mawar Bakery segera memberikan solusi, seperti penggantian produk atau pengiriman ulang tanpa biaya tambahan. Tindakan cepat seperti ini bukan hanya menyelesaikan masalah, tetapi juga meningkatkan citra positif perusahaan di mata pelanggan.

Dalam evaluasi distribusi, setiap detail diperhatikan, mulai dari urutan rute, pengemasan yang aman, hingga kondisi kendaraan yang digunakan. Semua diarahkan untuk memastikan pelanggan menerima produk dalam keadaan sempurna. Dedikasi ini menunjukkan bahwa Mawar Bakery memandang distribusi sebagai bagian dari komitmen pelayanan, bukan hanya tugas rutin. Pelayanan yang konsisten dalam distribusi akan menciptakan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Ketika pelanggan merasa selalu mendapatkan layanan yang baik, kemungkinan besar mereka akan terus melakukan pembelian. Bahkan, mereka akan merekomendasikan toko ini kepada kerabat atau teman, sehingga distribusi yang baik dapat mendorong pertumbuhan usaha secara tidak langsung melalui promosi dari mulut ke mulut. Dalam konteks persaingan bisnis yang semakin ketat, hasil evaluasi distribusi dapat menjadi pembeda antara satu usaha dengan yang lainnya. Banyak toko roti memiliki produk serupa, namun tidak semuanya mampu mengelola distribusi dengan baik. Oleh sebab itu, Mawar Bakery berupaya menjadikan distribusi sebagai keunggulan kompetitif yang menunjang keberlanjutan usaha.

Dengan demikian, evaluasi distribusi bukan hanya soal menilai logistik dan pengantaran, tetapi merupakan elemen penting dalam membangun kepuasan pelanggan. Strategi distribusi yang efektif harus mempertimbangkan aspek waktu, kualitas pelayanan, komunikasi, dan responsivitas terhadap masalah. Mawar Bakery telah membuktikan bahwa melalui evaluasi distribusi yang konsisten, mereka mampu menjaga kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Keberhasilan evaluasi distribusi yang berdampak pada kepuasan pelanggan juga tidak lepas dari keterlibatan seluruh tim. Dari pemilik hingga staf lapangan, semuanya memiliki kontribusi masing-masing. Kerja sama, komunikasi terbuka, dan kesadaran akan pentingnya pelayanan membuat proses distribusi di Mawar Bakery berjalan tidak hanya lancar, tetapi juga bernilai.

Secara keseluruhan, evaluasi distribusi yang baik menjadi salah satu pilar utama dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan terus menegakkan disiplin waktu, memastikan mutu produk saat diterima, etika pelayanan, serta tanggung jawab di setiap tahap distribusi, Mawar Bakery menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat dibangun dari hal-hal mendasar yang dilakukan secara konsisten dan tulus.

Dari hasil wawancara dengan dua pelanggan tetap Mawar Bakery, yakni Felis dan Siska, diketahui bahwa penilaian terhadap kinerja distribusi berperan besar dalam memengaruhi kepuasan mereka. Pada hari Selasa tanggal 17 Juni 2025 pukul 10:00 WIB, Ibu Felis menyampaikan bahwa ketepatan waktu pengiriman menjadi hal yang sangat ia apresiasi. Ia mengatakan:

“Setiap pesan roti itu tiap minggu, dan selalu datang pagi. Roti masih hangat dan bersih kemasannya. Sopirnya juga ramah. Setiap kali roti datang, saya merasa senang karena selain rasanya enak, kualitasnya juga selalu konsisten. Tidak pernah ada roti yang basi atau kemasannya rusak. Itu membuat saya merasa dilayani dengan sungguh-sungguh. Bahkan ketika saya sedang tidak di rumah, sopir

tetap mengantarkan dengan rapi dan menitipkan pada keluarga saya sesuai permintaan. Ini menunjukkan bahwa mereka memperhatikan permintaan pelanggan. Saya sudah mencoba beberapa toko roti sebelumnya, tapi hanya di Mawar Bakery saya merasa puas secara keseluruhan, dari rasa hingga layanan pengantarannya.”

Pernyataan ini menunjukkan bahwa pelanggan tidak hanya menilai produk dari rasanya, tetapi juga dari kondisi produk saat diterima, ketepatan waktu, dan sikap pelayanan yang baik. Proses penerimaan produk menjadi bagian penting dari pengalaman berbelanja yang langsung memengaruhi kepuasan. Pelanggan merasakan bahwa pelayanan tidak berhenti di dapur produksi, tetapi berlanjut hingga roti tiba di tangan mereka dengan penuh perhatian dan kualitas yang terjaga.

Distribusi yang tepat waktu memberikan rasa percaya dan tenang bagi pelanggan. Mereka tidak perlu khawatir pesanan datang terlambat atau dalam kondisi kurang layak. Ketepatan waktu menjadi bentuk komitmen terhadap janji layanan yang telah dibuat oleh toko kepada pelanggannya. Rasa aman dan percaya inilah yang membentuk ikatan emosional jangka panjang. Kualitas kemasan juga menjadi indikator penting. Saat pelanggan menerima roti dengan kemasan bersih, rapi, dan higienis, mereka menilai produk tersebut memang dibuat dan disiapkan secara profesional. Aspek visual dari produk yang diterima ini memperkuat kesan bahwa Mawar Bakery peduli pada setiap detail proses produksinya. Sikap sopir yang ramah, sabar, dan komunikatif juga menjadi nilai tambah tersendiri.

Pelanggan tidak hanya berinteraksi dengan produk, tetapi juga dengan petugas yang mengantarkannya. Ketika sopir menyapa, bersikap sopan, dan menjelaskan dengan baik jika ada keterlambatan, hal tersebut memberikan pengalaman layanan yang hangat dan manusiawi.

Dalam praktiknya, sopir sering menjadi orang pertama dan satu-satunya dari pihak perusahaan yang bertatap muka langsung dengan

pelanggan. Oleh karena itu, mereka menjadi perwakilan langsung dari nilai, budaya, dan citra perusahaan. Setiap tindakan kecil seperti senyum, salam, atau perhatian terhadap permintaan pelanggan akan membentuk persepsi positif terhadap keseluruhan layanan. Banyak pelanggan yang bahkan mengingat sosok sopir yang mengantarkan pesanan mereka. Kedekatan ini membuat interaksi menjadi lebih personal dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Sopir yang dikenal ramah akan lebih mudah diterima dan dipercaya pelanggan, bahkan saat terjadi kesalahan teknis atau keterlambatan yang tidak disengaja. Pentingnya peran sopir ini mendorong perusahaan untuk memberikan pembekalan dan pelatihan etika pelayanan. Dengan demikian, sopir tidak hanya menguasai rute pengiriman, tetapi juga memahami cara berinteraksi yang baik dengan pelanggan dari berbagai latar belakang. Malwalr Bakery menunjukkan kepedulian ini dengan melibatkan seluruh staf distribusi dalam pelatihan-pelatihan informal tentang pelayanan pelanggan.

Distribusi yang dijalankan dengan cara seperti ini akan menciptakan kesan profesionalisme yang konsisten. Meskipun sistem yang digunakan masih sederhana dan manual, namun karena dijalankan oleh orang-orang yang memiliki dedikasi tinggi terhadap pelayanan, hasilnya tetap dapat bersaing dengan sistem distribusi yang lebih modern dan berbasis teknologi. Nilai-nilai kejujuran, ketulusan, dan tanggung jawab yang ditunjukkan oleh sopir akan membuat pelanggan merasa dihargai. Saat pelanggan merasa dihargai, mereka pun akan menghargai kembali perusahaan dengan tetap setia dan memberikan rekomendasi kepada orang lain. Dalam jangka panjang, hubungan ini lebih bernilai daripada sekadar transaksi jual beli biasa. Hal ini mempertegas pentingnya sopir sebagai representasi perusahaan di mata pelanggan. Dalam situasi tersebut, sopir bukan sekadar pengantar barang, tetapi menjadi duta perusahaan yang berinteraksi langsung dengan konsumen akhir. Sikap sopir, cara berbicara, ketepatan waktu, hingga penampilan saat melakukan pengiriman menjadi tolok ukur pelanggan dalam menilai kualitas layanan toko secara

keseluruhan. Maka dari itu, perusahaan seperti Mawar Bakery perlu memberikan perhatian khusus dalam membina sikap kerja dan etika pelayanan sopir, agar standar layanan yang diberikan tetap terjaga di setiap proses distribusi.

Sementara itu, pada hari Selasa 17 Juni 2025 pukul 14:00 WIB, Siska juga mengakui bahwa meskipun ia pernah mengalami keterlambatan pengiriman, respons dari pihak Malwalr Bakery sangat cepat dan solutif. Ia menuturkan:

“Pernah telat dikirim, saya agak kecewa, apalagi karena saya memang menunggu untuk disajikan kepada tamu pagi itu. Tapi tidak lama kemudian, sopir dari Malwalr Bakery langsung datang sambil menyampaikan permintaan maaf atas keterlambatan tersebut. Tidak hanya meminta maaf, mereka juga menawarkan penggantian produk baru tanpa diminta. Saya kaget sekaligus senang, karena mereka benar-benar bertanggung jawab atas layanan yang diberikan. Roti yang baru diantar tetap dalam keadaan hangat, bersih, dan dikemas dengan rapi. Saya merasa sangat dihargai sebagai pelanggan. Tindakan seperti ini yang membuat saya tetap setia membeli dari Mawar Bakery, karena mereka cepat tanggap dan tidak mencari-cari alasan saat ada masalah. Saya sangat menghargai itu.”

Dari pengalaman Siska, terlihat bahwa penyelesaian masalah yang cepat dan responsif menjadi kunci dalam mengelola ekspektasi pelanggan. Kecepatan respons tidak hanya menunjukkan kemampuan operasional, tetapi juga mencerminkan kepedulian dan komitmen terhadap kepuasan pelanggan. Dalam pelayanan, waktu respons sangat menentukan persepsi pelanggan terhadap nilai dan profesionalisme perusahaan. Ketika terjadi kendala dalam distribusi, seperti keterlambatan atau kesalahan pengiriman,

sikap jujur dan terbuka dari pihak Malwalr Bakery justru memberikan kesan positif. Pelanggan merasa bahwa suara mereka didengar dan diperhatikan, sehingga walaupun terjadi kesalahan, hubungan yang telah dibangun tidak rusak. Transparansi menjadi nilai penting dalam membangun kepercayaan jangka panjang.

Tindakan seperti mengganti roti secara sukarela tanpa diminta menunjukkan sikap tanggung jawab yang tinggi. Pelanggan seperti Siska merasa dihargai karena tidak perlu memperjuangkan haknya—pihak toko langsung mengambil inisiatif untuk menyelesaikan masalah. Hal ini menciptakan perasaan aman dan loyalitas emosional yang kuat terhadap merek. Tindakan cepat seperti itu juga memperlihatkan bahwa Mawar Bakery memiliki sistem komunikasi internal yang baik. Koordinasi antara sopir, manajer distribusi, dan pemilik memungkinkan perusahaan bertindak segera dalam situasi yang tidak ideal. Kecepatan dalam mengambil tindakan merupakan cerminan dari kesiapan dan soliditas tim. Lebih dari itu, pengalaman pelanggan dalam menghadapi kendala dan melihat bagaimana perusahaan merespons menjadi bagian dari kualitas layanan itu sendiri. Sering kali, pelanggan lebih mengingat bagaimana mereka diperlakukan saat menghadapi masalah daripada saat layanan berjalan normal. Inilah yang disebut sebagai momen kebenaran dalam pelayanan. Momen seperti yang dialami Siska dapat menjadi peluang untuk memperkuat hubungan antara perusahaan dan pelanggan. Sikap tanggap dan tulus akan membuat pelanggan merasa dekat secara emosional dengan brand, serta mendorong mereka untuk menceritakan pengalaman positif tersebut kepada orang lain.

Dalam konteks ini, evaluasi distribusi bukan sekadar memantau alur logistik, tetapi juga menjadi alat utama untuk menunjukkan kualitas pelayanan. Penanganan yang baik terhadap keluhan atau kendala menjadi pembeda antara layanan yang unggul dan layanan biasa. Kasus Siska menunjukkan bahwa bahkan dalam kondisi yang kurang ideal, Malwalr Bakery mampu menampilkan kualitas pelayanan terbaiknya. Tindakan

mereka mencerminkan budaya kerja yang menempatkan pelanggan sebagai prioritas utama, serta kesiapannya untuk bertanggung jawab atas setiap aspek dalam proses distribusi. Pelanggan seperti Siska tidak hanya mendapatkan produk yang diinginkan, tetapi juga pengalaman emosional yang menyenangkan. Hal ini akan menciptakan hubungan jangka panjang yang lebih kuat daripada sekadar transaksi bisnis biasa. Dengan demikian, respons cepat dan tanggung jawab dalam menyelesaikan masalah distribusi menjadi salah satu pilar penting dalam menjaga kepuasan pelanggan. Sikap ini tidak hanya memperbaiki kesalahan yang terjadi, tetapi juga meningkatkan kepercayaan dan persepsi positif terhadap seluruh sistem pelayanan Mawar Bakery.

Pemilik usaha, pada hari tanggal 14 Juni 2025 Sabtu pukul 10:30, Sulryalni Zebua, mengakui bahwa kepuasan pelanggan adalah prioritas utama. Ia berkomitmen untuk menjalankan standar mutu dalam distribusi dan menekankan kepada tim agar selalu menjaga waktu pengiriman dan kualitas produk. Ia menyatakan:

“Kalau pelanggan puas, mereka pasti pesan lagi. Kepuasan pelanggan adalah kunci keberlangsungan usaha kami, jadi itu bukan sekadar tujuan, tapi komitmen harian. Saya selalu tekankan kepada seluruh tim, mulai dari bagian produksi, pengemasan, hingga distribusi, bahwa ketepatan waktu dan keakuratan pengiriman adalah hal yang mutlak. Jangan sampai ada yang menganggap enteng proses ini, karena satu kesalahan kecil bisa mengganggu kepercayaan yang sudah kami bangun selama ini. Saya juga secara rutin mengingatkan mereka untuk saling berkoordinasi, saling bantu, dan menjaga komunikasi agar seluruh proses berjalan mulus. Kalau kami menjaga kepuasan pelanggan dengan sungguh-sungguh, mereka tidak hanya akan kembali membeli, tetapi juga merekomendasikan Mawar

Bakery kepada orang lain. Itulah yang membuat usaha kami bisa tetap bertahan dan berkembang”.

Sejalan dengan itu, Jelly selaku manajer distribusi pada hari yang sama pukul 13:20 juga menegaskan pentingnya komunikasi dengan pelanggan dalam membangun hubungan yang baik. Ia menyampaikan:

“Kita usahakan tepat waktu. Bagi saya, ketepatan waktu dalam distribusi bukan hanya soal mengantarkan roti tepat jamnya, tapi soal menghormati waktu dan harapan pelanggan. Jadi sejak sore, saya sudah atur rute dan estimasi waktu tiba, supaya keesokan paginya semua bisa berjalan lancar. Tapi kalau telat atau ada masalah, saya langsung hubungi pelanggan. Saya percaya bahwa kejujuran dalam situasi sulit justru bisa menjaga kepercayaan. Lebih baik terbuka daripada mereka kecewa atau bertanya-tanya kenapa pesanan belum sampai. Saya biasanya langsung jelaskan penyebabnya, apakah karena jalan rusak, hujan deras, atau volume pesanan yang mendadak meningkat. Yang penting pelanggan tahu kita tetap bertanggung jawab dan peduli. Sikap ini saya tanamkan juga ke tim, supaya semua belajar bahwa komunikasi yang baik adalah bagian dari pelayanan.”

Dari penjelasan para informan, terlihat bahwa evaluasi strategi distribusi yang diterapkan Malwalr Bakery sangat berorientasi pada pelanggan. Pelanggan tidak hanya dipandang sebagai penerima produk, tetapi juga sebagai mitra utama dalam keberlangsungan usaha. Oleh sebab itu, setiap keputusan yang diambil dalam proses distribusi selalu mempertimbangkan kenyamanan dan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama. Tidak hanya berupaya mengantar produk dengan cepat dan aman, Malwalr Bakery juga memberikan perhatian besar pada bagaimana produk

tersebut sampai ke tangan pelanggan. Kecepatan pengantaran memang membentuk persepsi positif, namun perhatian pada detail seperti kebersihan kemasan, kesesuaian jumlah pesanan, dan keramahan pelayanan turut menjadi faktor penentu dalam membangun citra yang baik di mata pelanggan.

Hasil evaluasi juga menunjukkan bahwa pendekatan personal dalam pelayanan distribusi memberikan efek yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Dengan sistem komunikasi langsung antara pihak distribusi dan pelanggan, masalah dapat diidentifikasi serta diselesaikan dengan cepat. Hal ini memperlihatkan bahwa meskipun Mawar Bakery belum menerapkan teknologi canggih dalam manajemen distribusinya, efektivitas pelayanan tetap dapat dicapai melalui kedisiplinan, koordinasi yang solid, dan komitmen terhadap mutu layanan.

Dari perspektif manajemen, evaluasi berkala menjadi alat penting untuk memonitor kualitas distribusi sekaligus memperbaiki kelemahan yang ada. Informasi yang diperoleh dari pelanggan, baik berupa keluhan maupun pujian, dimanfaatkan sebagai dasar untuk merumuskan strategi perbaikan. Strategi ini mencakup penyesuaian rute pengiriman, peningkatan kualitas kemasan, serta pembinaan sikap kerja bagi sopir dan petugas distribusi. Dengan demikian, evaluasi distribusi tidak hanya menghasilkan laporan kinerja, tetapi juga menjadi fondasi bagi inovasi pelayanan yang terus berkesinambungan.

Secara keseluruhan, evaluasi proses distribusi di Mawar Bakery telah berkontribusi secara nyata terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Komitmen perusahaan dalam memastikan pengiriman yang tepat waktu, kualitas produk yang terjaga, dan pelayanan yang ramah menjadi kombinasi penting dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Evaluasi ini membuktikan bahwa distribusi yang dikelola dengan baik bukan hanya sekadar proses pengantaran barang, melainkan salah satu pilar utama dalam membangun keberhasilan usaha secara jangka panjang.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Proses Distribusi di Toko Mawar Bakery Gunungsitoli

Proses distribusi di Toko Mawar Bakery Gunungsitoli pada dasarnya dilakukan secara manual, namun dijalankan dengan alur yang terstruktur dan terorganisir. Tahapan dimulai dari proses perencanaan yang dilakukan oleh manajer distribusi setiap sore hari, yaitu dengan menyusun rute pengiriman berdasarkan pesanan yang masuk pada hari tersebut. Dalam menyusun rute, manajer mempertimbangkan lokasi geografis pelanggan, volume dan jenis produk yang akan dikirim, kondisi jalan yang akan dilalui, serta faktor cuaca yang dapat memengaruhi kelancaran distribusi. Perencanaan ini kemudian dikonfirmasi kembali pada pagi hari sebelum pengiriman dimulai untuk memastikan kesesuaian dengan kondisi lapangan.

Tahap berikutnya adalah persiapan produk sesuai dengan daftar pesanan yang telah disusun. Karyawan memastikan bahwa setiap produk dikemas dengan rapi dan aman agar kualitasnya tetap terjaga selama proses pengiriman. Produk roti yang mudah rusak memerlukan perlakuan khusus dalam pengemasan, sehingga proses ini menjadi salah satu bagian penting dalam distribusi. Menurut Kulsumawardhani et al. (2022), distribusi yang baik harus memperhatikan tata letak dan keamanan produk selama transportasi agar kualitas tetap terjaga hingga sampai di tangan pelanggan. Praktik ini diterapkan secara konsisten di Mawar Bakery, di mana kemasan dijaga tetap bersih dan tertutup rapat.

Pengiriman dilakukan oleh sopir sesuai dengan rute yang telah direncanakan sebelumnya. Ketepatan waktu menjadi prioritas utama, mengingat roti memiliki umur simpan yang singkat dan kualitasnya akan menurun jika pengiriman terlambat. Alyu Pramita et al. (2023) menegaskan bahwa distribusi produk pangan, khususnya roti, memerlukan kecepatan dan ketepatan waktu agar kualitas tetap terjaga hingga ke tangan konsumen. Dalam praktiknya, Mawar Bakery menerapkan fleksibilitas tinggi, di mana manajer distribusi siap menyesuaikan rute jika ada perubahan pesanan mendadak atau hambatan di lapangan.

Komunikasi yang efektif menjadi salah satu kunci keberhasilan proses distribusi. Sopir secara rutin melaporkan kondisi di lapangan kepada manajer distribusi melalui telepon, termasuk jika ada hambatan seperti kemacetan, jalan rusak, atau cuaca buruk. Mekanisme komunikasi ini memungkinkan manajer mengambil keputusan cepat untuk mengubah rute atau menyesuaikan jadwal pengiriman. Menurut Hafizd et al. (2024), komunikasi intensif dan pengawasan langsung oleh manajemen dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pelaksanaan distribusi.

Respons cepat terhadap kendala juga menjadi bagian penting dari proses distribusi di Mawar Bakery. Misalnya, jika terjadi keterlambatan yang berpotensi menurunkan kepuasan pelanggan, pihak toko segera menghubungi pelanggan untuk meminta maaf dan, jika perlu, mengganti produk dengan yang baru tanpa diminta. Pendekatan ini sejalan dengan konsep Service Recovery yang dijelaskan oleh Mahendra & Kusuma W. (2022), yang menekankan pentingnya respons cepat dan tulus terhadap masalah agar pelanggan tetap loyal.

Di sisi lain, proses evaluasi distribusi di Mawar Bakery masih dilakukan secara lisan tanpa adanya dokumentasi tertulis. Evaluasi biasanya dilakukan melalui diskusi informal antara manajer, sopir, dan pemilik usaha, serta berdasarkan umpan balik langsung dari pelanggan. Menurut teori Total Quality Management yang dijelaskan oleh Dirham et al. (2022), evaluasi idealnya berbasis data yang terdokumentasi sehingga analisis dapat dilakukan secara objektif dan berkelanjutan. Kekurangan dokumentasi ini menjadi salah satu aspek yang masih dapat ditingkatkan.

Temuan di Mawar Bakery sejalan dengan penelitian Widarto & Hardiana (2021) yang menyimpulkan bahwa distribusi, bersama dengan kualitas produk dan harga, memiliki pengaruh signifikan terhadap volume penjualan pada usaha bakery. Ketepatan waktu, kesesuaian produk, dan kualitas layanan selama proses distribusi terbukti memengaruhi kepuasan pelanggan yang pada gilirannya berdampak pada loyalitas mereka.

Penelitian Malysha et al. (2024) juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh waktu pengiriman, kondisi fisik produk saat diterima, dan sikap petugas distribusi. Hal ini relevan dengan kondisi di Mawar Bakery, di mana ketepatan waktu pengiriman dan keramahan sopir menjadi salah satu alasan pelanggan tetap setia memesan produk dari toko ini. Testimoni pelanggan seperti Felis dan Siska membuktikan bahwa kecepatan dan kesesuaian produk yang dikirim, serta sikap sopan sopir, menjadi faktor utama kepuasan mereka.

Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa proses distribusi di Toko Mawar Bakery Gunungsitoli mencakup tahapan perencanaan rute, persiapan produk, pelaksanaan pengiriman, komunikasi dan koordinasi selama pengiriman, hingga respons terhadap kendala yang muncul di lapangan. Proses yang dijalankan secara manual namun terstruktur ini telah selaras dengan prinsip-prinsip distribusi yang dijelaskan dalam teori dan penelitian terdahulu, meskipun masih terdapat ruang perbaikan di aspek dokumentasi dan penggunaan teknologi.

Sebagai tindak lanjut, Mawar Bakery disarankan untuk mulai menerapkan sistem dokumentasi sederhana seperti log harian pengiriman yang memuat data rute, waktu tempuh, kendala yang dihadapi, dan umpan balik pelanggan. Sistem ini dapat menggunakan aplikasi gratis seperti Google Sheets yang mudah dioperasikan. Dengan adanya dokumentasi ini, proses evaluasi dapat dilakukan secara lebih terukur dan profesional, sehingga distribusi tidak hanya menjadi kegiatan teknis tetapi juga strategi utama dalam menjaga kualitas produk dan kepuasan pelanggan.

4.3.2 Evaluasi Proses Distribusi dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Evaluasi proses distribusi di Toko Mawar Bakery Gunungsitoli saat ini dilakukan secara sederhana dan lebih bersifat lisan. Pemilik usaha dan manajer distribusi biasanya melakukan evaluasi dengan mengumpulkan informasi dari sopir serta menerima masukan langsung dari pelanggan. Evaluasi ini dilakukan secara berkala, terutama jika ditemukan masalah

dalam proses pengiriman seperti keterlambatan, perubahan pesanan, atau keluhan pelanggan. Namun, belum ada sistem dokumentasi tertulis yang mencatat hasil evaluasi secara sistematis.

Menurut teori Total Quality Management (Dirham et al., 2022), evaluasi yang efektif harus dilakukan secara terencana, berkelanjutan, dan berbasis data yang terdokumentasi. Pendekatan berbasis data memungkinkan manajemen untuk melakukan analisis kinerja distribusi secara objektif, misalnya dengan menghitung rata-rata waktu pengiriman, jumlah keterlambatan, serta tingkat kepuasan pelanggan. Dalam konteks Mawar Bakery, ketiadaan catatan tertulis membuat evaluasi sulit dilakukan secara kuantitatif, sehingga keputusan perbaikan lebih sering didasarkan pada ingatan atau kesan umum.

Meskipun belum terdokumentasi secara formal, evaluasi yang dilakukan Mawar Bakery memiliki nilai positif karena cepat dan responsif. Jika pelanggan memberikan keluhan, manajemen segera menindaklanjuti dengan memperbaiki kesalahan, bahkan mengganti produk yang rusak atau terlambat tanpa diminta. Respons cepat ini sejalan dengan konsep Service Recovery (Mahendra & Kusuma W., 2022), yang menekankan pentingnya tindakan cepat, tepat, dan tulus dalam mengatasi masalah agar kepuasan pelanggan tetap terjaga.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan merasa puas dengan sikap tanggap Mawar Bakery ketika terjadi kendala. Misalnya, pelanggan bernama Siska pernah mengalami keterlambatan pengiriman roti yang rencananya akan disajikan pada acara pagi hari. Manajemen segera menghubungi pelanggan, meminta maaf, dan mengirim roti baru yang tetap hangat dan berkualitas. Tindakan ini tidak hanya menyelesaikan masalah secara praktis, tetapi juga meningkatkan rasa percaya dan loyalitas pelanggan.

Menurut Kotler & Keller (2012:138), kepuasan pelanggan tercapai ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan. Dalam praktik Mawar Bakery, meskipun proses distribusi masih bersifat manual, pelayanan

yang cepat dan perhatian terhadap detail mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan. Hal ini membuktikan bahwa evaluasi distribusi yang langsung diikuti dengan tindakan perbaikan dapat meningkatkan kepuasan secara signifikan.

Penelitian terdahulu oleh Malysya et al. (2024) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dalam industri bakery sangat dipengaruhi oleh ketepatan waktu pengiriman, kondisi produk saat diterima, dan keramahan petugas distribusi. Hasil penelitian ini relevan dengan temuan di Mawar Bakery, di mana pelanggan menilai kualitas layanan sopir, kecepatan pengiriman, dan kualitas roti yang dikirim sebagai faktor utama kepuasan mereka.

Selain itu, penelitian Widarto & Hardiana (2021) juga menegaskan bahwa distribusi yang efektif memiliki pengaruh signifikan terhadap volume penjualan. Kepuasan pelanggan yang dihasilkan dari distribusi yang baik akan mendorong pembelian ulang dan rekomendasi kepada orang lain. Dalam kasus Mawar Bakery, pelanggan yang puas sering kali melakukan pemesanan rutin dan merekomendasikan produk kepada kerabat atau teman.

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa Mawar Bakery masih memiliki ruang untuk perbaikan, khususnya dalam hal dokumentasi dan penggunaan teknologi. Dengan membuat catatan sederhana seperti log harian pengiriman, manajemen dapat memantau kinerja distribusi secara lebih terukur. Penggunaan aplikasi gratis seperti Google Sheets atau sistem pengingat berbasis Android dapat membantu mencatat rute, waktu tempuh, kendala di lapangan, dan keluhan pelanggan.

Peningkatan kualitas evaluasi juga dapat dilakukan melalui pelatihan staf distribusi, terutama sopir. Pelatihan singkat mengenai etika pelayanan, disiplin waktu, dan keterampilan komunikasi akan membantu meningkatkan pengalaman pelanggan. Menurut teori manajemen pelayanan, sopir sebagai ujung tombak interaksi langsung dengan pelanggan memiliki peran penting dalam membentuk citra perusahaan.

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa evaluasi proses distribusi di Toko Mawar Bakery Gunungsitoli telah memberikan kontribusi

nyata terhadap peningkatan kepuasan pelanggan, terutama melalui respons cepat dan perhatian terhadap keluhan. Meskipun dilakukan secara sederhana dan belum terdokumentasi, evaluasi ini efektif dalam menjaga loyalitas pelanggan. Namun, penerapan sistem dokumentasi dan teknologi sederhana akan semakin memperkuat efektivitas evaluasi, sehingga distribusi tidak hanya menjadi kegiatan operasional, tetapi juga strategi utama dalam membangun kepuasan dan kepercayaan pelanggan secara berkelanjutan.