

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat di simpulkan beberapa temuan, diantaranya :

1. Proses distribusi di Toko Mawar Bakery Gunungsitoli masih dilakukan secara manual tanpa dukungan dokumentasi tertulis atau data historis. Hal ini menyebabkan pengukuran kinerja, seperti rata-rata waktu tempuh, tingkat keterlambatan, dan frekuensi keluhan pelanggan, belum dapat dilakukan secara akurat
2. Meskipun secara umum pelanggan merasa puas, masih terdapat potensi masalah seperti keterlambatan pengiriman atau perubahan rute mendadak yang belum memiliki sistem penanganan baku. Penyelesaian keluhan masih bergantung pada komunikasi lisan dan inisiatif individu, sehingga memerlukan sistem yang lebih terstruktur untuk memastikan konsistensi pelayanan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat membantu Mawar Bakery Gunungsitoli dalam mengevaluasi proses distribusi dalam meningkatkan Kepuasan Pelanggan, yaitu:

1. Membuat log harian yang mencatat rute, waktu tempuh, daftar pelanggan, serta kejadian khusus seperti keterlambatan atau keluhan. Dokumentasi ini akan memudahkan analisis kinerja distribusi dan menjadi dasar untuk perbaikan berkelanjutan.
2. Memberikan pelatihan praktis terkait disiplin waktu, etika pelayanan, dan teknik menangani keluhan pelanggan kepada sopir dan petugas distribusi, sehingga kualitas layanan tetap konsisten dan kepuasan pelanggan dapat terus meningkat.