

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Ketepatan waktu pengiriman berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan; semakin tepat waktu pengiriman dilakukan, semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan pelanggan.
2. Kualitas pelayanan yang profesional, cepat tanggap, dan sesuai harapan juga berpengaruh signifikan dalam membentuk pengalaman positif dan kepuasan pelanggan.
3. Ketepatan waktu dan kualitas pelayanan secara simultan memberikan dampak yang kuat terhadap kepuasan pelanggan, menjadikannya faktor strategis dalam meningkatkan loyalitas dan kepercayaan terhadap perusahaan.

5.2 Saran

1. PT Seilaras Cipta Seimpurna Jakarta disarankan untuk menggunakan sistem digital berbasis aplikasi atau software ERP guna memantau jadwal dan status pengiriman secara real-time. Hal ini akan mempermudah koordinasi antar tim (admin, gudang, logistik), mengurangi risiko keterlambatan, serta meningkatkan akurasi data untuk evaluasi mingguan.
2. PT Seilaras Cipta Seimpurna Jakarta perlu menentukan kecepatan dan kejelasan komunikasi, penting untuk memberikan pelatihan rutin kepada admin proyek terkait komunikasi profesional, pelayanan pelanggan, serta manajemen dokumen. Hal ini akan memperkuat peran admin sebagai penghubung antar divisi secara efisien.

3. Flowchart operasional yang telah disusun sebaiknya dicetak dan ditempatkan di area kerja admin serta tim proyek sebagai panduan visual. Integrasi ini akan membantu semua pihak memahami alur kerja, meminimalisir kesalahan prosedur, dan mempercepat proses pelayanan, terutama dalam kondisi lapangan yang dinamis.