

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Produk dan Ketepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan *Flexible Packaging*, serta saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan maupun peneliti selanjutnya.

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini berhasil menjawab pertanyaan mengenai faktor pembentuk kepuasan pelanggan pada perusahaan flexible packaging yang diteliti, dengan menegaskan bahwa kualitas produk dan ketepatan waktu pengiriman merupakan penggerak utama kepuasan tersebut, di mana ketepatan waktu pengiriman tampil sebagai faktor paling menentukan. Temuan menunjukkan bahwa pelanggan menilai sangat tinggi kesesuaian produk dengan spesifikasi yang dijanjikan serta kecepatan dan ketepatan proses pengiriman, namun merasa kurang terlayani pada aspek keunggulan produk dibanding kompetitor dan informasi keterlambatan pengiriman. Tingginya kesediaan pelanggan melakukan pemesanan ulang menunjukkan bahwa kepuasan pada perusahaan ini terbentuk kuat dari kepastian pemenuhan janji layanan. Temuan ini menegaskan bahwa bagi perusahaan yang diteliti, mempertahankan kepuasan pelanggan yang sudah tinggi bergantung pada konsistensi pengiriman dan keterbukaan informasi saat terjadi kendala, sekaligus pada perbaikan daya saing produk agar keunggulan kompetitif tidak menjadi titik lemah di tengah tingginya kepuasan yang telah dicapai.

5.2 Saran

1. Bagi Perusahaan Flexible Packaging

- a. Pertahankan dan Tingkatkan Kualitas Produk: Karena sudah sangat baik, perusahaan perlu mempertahankan QC yang ketat terutama pada indikator yang paling rendah yaitu keunggulan dibanding pesaing. Saran: gunakan bahan baku film yang lebih premium, kalibrasi mesin cetak gravure secara

berkala, dan buat SOP quality control 3 layer sebelum barang dikirim.

- b. Perbaiki Aspek Ketepatan Waktu: Ini adalah variabel paling dominan. Karena indikator terendah adalah informasi keterlambatan, perusahaan disarankan membuat sistem tracking pengiriman real-time via WhatsApp/API kepada pelanggan dan membuat kebijakan contingency plan jika ada keterlambatan logistik di wilayah Krian - Sidoarjo. Buat SLA pengiriman maksimal H+1.
 - c. Tingkatkan Layanan Pengiriman: Indikator kepuasan terendah ada pada layanan pengiriman. Perlu pelatihan untuk driver/ekspedisi dan evaluasi vendor logistik.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
- a. Karena masih ada 0,4% faktor lain, peneliti selanjutnya disarankan menambah variabel lain seperti Harga, Kualitas Pelayanan, dan Citra Merek yang belum ada di model ini.
 - b. Memperluas objek penelitian tidak hanya pada satu perusahaan flexible packaging saja, tetapi beberapa perusahaan sejenis di Jawa Timur agar hasil lebih general.
 - c. Menggunakan metode wawancara mendalam untuk menggali alasan keterlambatan pengiriman secara kualitatif.