

No.	KPI	Bobot
12	Persentase maksimalisasi sumber daya	2%
13	Persentase analisis ulasan pada <i>platform</i>	1%
14	Tingkat <i>turn over</i> karyawan <i>outlet</i>	1%
15	Persentase kesalahan operasional akibat miskomunikasi	1%
16	Keterlibatan <i>stakeholder outlet</i> dalam pelatihan <i>outlet discussion</i> dan <i>outlet training</i>	1%
17	Kemampuan PIC dalam mengarahkan tim	1%

VI.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, PT XYZ disarankan untuk menerapkan 17 *Key Performance Indicator* yang telah dirumuskan sebagai acuan evaluasi kinerja untuk memperbaiki *rating outlet* yang berdampak pada *exposure* perusahaan. Penerapan KPI perlu diiringi dengan *monitoring* berkala untuk menilai pencapaian setiap indikator, sekaligus menjadi dasar dalam penyusunan strategi perbaikan. Selain itu, perusahaan perlu memperkuat aspek pelatihan dan pendampingan terhadap karyawan, agar implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat berjalan optimal, terutama pada kondisi operasional yang menantang seperti jam sibuk. Penguatan sistem informasi internal juga diperlukan, khususnya dalam mengelola data ulasan pelanggan dan laporan *outlet* secara terstruktur, agar perusahaan dapat dengan cepat mengidentifikasi dan menangani akar masalah dari konsumen. Selanjutnya, perusahaan juga diharapkan menyusun strategi manajemen *risiko* operasional yang lebih terencana untuk menghadapi lonjakan beban kerja tanpa mengorbankan kualitas layanan.