

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan tentang bagaimana upaya mempertahankan konsumen dalam menghadapi persaingan jasa kirim pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama Palembang, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama Palembang upaya untuk mempertahankan konsumen ialah sama-sama memberikan pelayanan terbaik ke para konsumennya dengan menerapkan 3S (senyum, sapa dan salam) untuk dapat memberikan kepuasan dan kepercayaan kepada konsumen, menjaga tingkat loyalitas dan retensi konsumen, untuk membantu pelanggan membuat keputusan selama bertransaksi, memudahkan konsumen untuk memahami produk yang dijual ke para konsumennya. PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama Palembang ini memiliki strategi yang digunakan dalam pelayanan konsumen untuk bagian ritel dan kemitraan menawarkan produk ke masyarakat dan para pengusaha UMKM. Sedangkan untuk bagian pemasaran surat dan paket (korporat) memiliki target ke perusahaan-perusahaan milik negara, kantor kedinasan, perusahaan-perusahaan swasta maupun ke UMKM dengan jumlah yang banyak atau besar.
- b. Meningkatkan konsumen dalam menghadapi persaingan jasa kirim pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama Palembang pada bagian surat dan paket (korporat) dan bagian ritel dan kemitraan memiliki strategi yang sama untuk meningkatkan konsumennya yaitu pertama memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen sehingga konsumen akan merasa lebih dihormati, serta memberikan kepuasan pada diri konsumen, kedua mengadakan promosi melalui sosial media, ketiga melakukan promosi dengan cara terjun langsung kelapangan dengan mengenalkan produk-produk kepada para calon konsumen. PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama Palembang sering juga mengadakan *pick-up* gratis sehingga

dengan begitu dapat membuat konsumen lebih tertarik untuk menggunakan jasa pengiriman PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama Palembang.

5.2 Saran

1. PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama Palembang harus terus mempertahankan konsumen dengan cara memberikan kualitas pelayanan yang baik tentu akan memberikan dampak positif juga kepada perusahaan. Selain itu juga para konsumen akan merasa puas pada pelayanan yang diberikan konsumen bisa menjadi pelanggan tetap pada PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama Palembang.
2. PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama Palembang untuk meningkatkan konsumennya dengan memaksimalkan penerapan bauran pemasaran 7P dapat membantu lebih memahami apa yang ditawarkan produk kepada konsumen, merencanakan penawaran produk yang sukses, membuat perencanaan, pengembangan, pelaksanaan strategi pemasaran yang efektif dan menjalin adanya kerja sama dengan *ecommerce* hal tersebut juga dapat meningkatkan konsumennya. Maka diharapkan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama Palembang dapat mempertahankan dan meningkatkan konsumen dalam menghadapi persaingan jasa kirim.