

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Penulis menarik kesimpulan berdasarkan uraian pembahasan pada BAB IV, yaitu:

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya maka penulis dapat memberikan kesimpulan mengenai persepsi masyarakat terhadap jasa pengiriman uang melalui waselpos instan pada PT Pos Indonesia (Persero) Palembang, sudah sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari masing-masing jawaban responden menjawab Ya, yang berdasarkan pertanyaan tentang:

1. Persepsi

Pada Kategori Persepsi ini Jawaban Responden di dominasikan oleh responden yang menjawab Ya, yang berarti bahwa pertanyaan tentang kategori Persepsi Masyarakat terhadap jasa pengiriman uang melalui waselpos instan tergolong sangat tinggi.

2. Pelayanan

Pertanyaan berdasarkan Kategori ini, jawaban responden di dominasikan oleh responden yang menjawab Ya, hal tersebut berarti responden beranggapan pelayanan jasa pengirimian uang melalui waselpos intan sudah sangat baik.

3. Perilaku Konsumen

Kategori perilaku konsumen di bagi menjadi 4, (budaya, sosial, pribadi, psikologis) dari tiap-tiap pertanyaan didominasi oleh responden yang menjawab Ya, hal tersebut membuktikan bahwa pertanyaan tentang kategori perilaku konsumen tergolong sangat tinggi.

#### 4. Kesesuaian Spesifikasi

Pada pertanyaan tentang kesesuaian spesifikasi, dapat dilihat bahwa jawaban responden didominasi oleh responden yang menjawab Ya, jawaban tersebut berarti responden beranggapan bahwa spesifikasi yang diberikan PT Pos sudah sesuai dan sangat baik.

#### 5. Tanggung Jawab

Dapat dilihat pada Diagram Batang 4.5 bahwa kategori tanggung jawab didominasi oleh responden yang menjawab Ya, hal ini menunjukkan bahwa pertanyaan tentang tanggung jawab tergolong sangat tinggi, tetapi apabila di bandingkan dengan Kategori yang lain Kategori tanggung jawab paling rendah di banding kategori lainnya.

### 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran kepada PT Pos Indonesia (Persero) Palembang:

#### 1. Persepsi

Berdasarkan kesimpulan dari kategori persepsi maka PT Pos harus terus mempertahankan persepsi responden yang beranggapan bahwa PT Pos adalah Perusahaan Jasa yang sangat baik dan terpercaya dimata konsumennya.

#### 2. Pelayanan

Dari kesimpulan tentang pertanyaan kategori pelayanan maka PT Pos harus terus mempertahankan dan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumennya agar penilaian konsumen tentang pelayanan PT Pos yang sudah sangat baik tidak berubah.

#### 3. Perilaku Konsumen

Kesimpulan pertanyaan tentang kategori perilaku konsumen yang sudah sangat baik harus terus di pertahankan dan di perhatikan agar persepsi konsumen terhadap PT Pos terus mempunyai citra baik bagi konsumennya.

#### 4. Kesesuaian Spesifikasi

Dari kesimpulan kesesuaian spesifikasi di atas yang menyatakan bahwa responden beranggapan PT Pos memberikan spesifikasi yang sesuai dengan yang di tawarkan dan sudah sangat baik maka PT Pos harus mempertahankan persepsi tersebut agar tidak merubah anggapan konsumen yang sudah sangat baik terhadap PT Pos.

#### 5. Tanggung Jawab

Pada kesimpulan tentang kategori tanggung jawab maka PT Pos harus terus meningkatkan lagi tanggung jawab pelayan jasanya, agar kepercayaan masyarakat terhadap PT Pos menjadi semakin tinggi dan semakin baik di mata konsumennya.

Saran yang penulis berikan semoga dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai masukan kepada PT Pos Indonesia.