

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dari uraian pembahasan yang telah dikemukakan oleh penulis, maka pada Bab V ini penulis membuat kesimpulan dan selanjutnya akan memberikan beberapa saran beserta masukan sebagai pertimbangan bagi PT Pos Indonesia cabang Merdeka Palembang.

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian dari hasil dan pembahasan dari Bab V, diketahui bahwa *customer* Pos Express di PT Pos Indonesia cabang Merdeka Palembang memberikan penilaian yang positif pada dimensi kualitas layanan jasa yang diterapkan oleh PT Pos Indonesia cabang Merdeka Palembang. Hal ini dilihat dari penilaian *customer* yang memberikan tanggapan setuju pada dimensi berikut:

- a. Ketepatan waktu dan lokasi dalam pengiriman paket atau surat oleh PT Pos Indonesia cabang Merdeka Palembang, yang merupakan bagian dari dimensi keandalan (*reability*) cukup baik, hal ini dilihat dari sebanyak 99 orang responden, sebanyak 7 orang responden menyatakan tidak setuju, sebanyak 4 orang sangat tidak setuju dan sebanyak 30 orang responden menyatakan ragu-ragu, sedangkan hanya sebanyak 45 orang responden yang menyatakan setuju dan 13 orang responden menyatakan sangat setuju.
- b. Layanan parkir yang diberikan oleh PT PosIndonesia cabang Merdeka Palembang yang merupakan bagian dari dimensi berwujud (*tangible*) kurang baik, hal ini dilihat dari sebanyak 99 orang responden 29 orang responden menyatakan tidak setuju, sebanyak 9 orang responden menyatakan sangat tidak setuju dan sebanyak 21 orang responden menyatakan ragu-ragu, sedangkan hanya sebanyak 34 orang responden yang menyatakan setuju dan 6 orang responden menyatakan sangat setuju.

## 5.2 Saran

Dari kesimpulan diatas, saran yang dapat diberikan oleh penulis untuk PT Pos Indonesia cabang Merdeka Palembang yaitu:

- a. Untuk membuktikan pada *customer* Pos Express di PT Pos Indonesia cabang Merdeka Palembang akan ketepatan lokasi dan waktu dalam pengiriman surat dan paket oleh PT Pos Indonesia cabang Merdeka Palembang, maka sebaiknya petugas memberikan informasi mengenai sampainya barang ke tujuan melalui pesan singkat yang dikirimkan ke nomor *handphone customer*, sehingga *customer* yakin akan ketepatan lokasi dan waktu barang yang dikirim.
- b. Fasilitas parkir yang disediakan oleh PT Pos Indonesia cabang Merdeka Palembang untuk lebih diperhatikan lagi mengenai keamanan parkir, sehingga *customer* merasa nyaman dalam menggunakan layanan jasa yang ada di PT Pos Indonesia cabang Merdeka Palembang. Serta tombol karcis otomatis yang tersedia agar diperhatikan, jika terjadi kerusakan maka sebaiknya untuk segera diperbaiki agar *customer* dapat menikmati fasilitas parkir yang baik.