

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang bagaimana harapan pelanggan terhadap kualitas jasa pada kantor Pos Kapten A. Rivai (Persero) Palembang dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil persentasi skor menyatakan dimensi kualitas jasa menurut kenyataan yang diberikan perusahaan tergolong baik sehingga dapat dikatakan bahwa banyak pelanggan mempunyai persepsi merasa puas terhadap kualitas jasa yang diberikan tersebut namun ada pula sebagian pelanggan memiliki persepi yang kurang puas terhadap kualitas yang diberikan perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari urutan dimensi kualitas jasa mulai dari terbesar rasa puas yang diberikan pelanggan sampai dimensi yang kurang puas yang dirasakan pelanggan dalam menggunakan jasa pada kantor Pos Kapten A. Rivai (Persero) Palembang yaitu dimensi kesopanan, dimensi komunikasi, dimensi *tangibles* (bukti fisik), dimensi *empathy* (empati), dimensi *assurance* (jaminan), dimensi *reliability* (kehandalan) dan, dimensi *responsiveness* (daya tanggap). Sementara dilihat dari harapan pelanggan terhadap kualitas jasa yang diberikan tergolong sangat baik sehingga dapat dikatakan bahwa pelanggan sangat mengharapkan tentang kualitas jasa yang diberikan tersebut sehingga perlu banyak ditingkatkan lagi agar dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari urutan dimensi yang perlu banyak untuk ditingkatkan yaitu dimensi *responsiveness* (daya tanggap) dengan persentasi 62,5%, dimensi *reliability* (kehandalan) dengan persentasi 68,58%, dimensi *assurance* (jaminan) dengna persentasi 69,92%, dimensi *empathy* (empati) dengna persentasi 72,33%, dimensi *tangibles* (bukti fisik) dengan persentasi 75,08%, dimensi komunikasi dengan persentasi 80,33% dan yang terakhir dimensi kesopanan dengan persentasi 83,33%.

Berdasarkan hasil dari diagram kartesius menjelaskan bahwa dimensi kualitas jasa pada kantor Pos Kapten A. Rivai (Persero) Palembang yang harus

ditingkatkan yaitu beberapa dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi daya tanggap (*responsiveness*), beberapa dimensi jaminan (*assurance*), dan beberapa dimensi empati (*empathy*). Dimensi yang harus di pertahankan yaitu sebagian dimensi kehandalan (*reliability*), dimensi empati (*empathy*), dimensi kesopanan, dimensi komunikasi. Dimensi yang kurang penting yaitu sebagian dimensi jaminan (*assurance*). Dimensi yang perlu untuk dikurangi yaitu dimensi bukti fisik (*tangible*), sebagian dimensi jaminan (*assurance*), sebagian dimensi empati (*empathy*), sebagian dimensi kesopanan, dan beberapa dimensi komunikasi.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis menyarankan beberapa hal yang diharapkan dapat membantu perusahaan untuk dapat lebih baik dan maju lagi, yaitu sebaiknya perusahaan perlu meningkatkan beberapa kualitas jasa yang terdapat pada dimensi kehandalan (*reliability*) terutama pada konsisten petugas dalam memberikan kesesuaian jadwal yang telah ditentukan perusahaan, jadwal pengiriman dan penerimaan barang pelanggan yang selalu menjadi keluhan pelanggan serta jadwal jam kerja karyawan yang dapat menghambat aktifitas pelanggan. Pada dimensi daya tanggap (*responsiveness*) seperti pelanggan menginginkan kecepatan serta ketanggapan petugas dalam menangani keluhan baik itu dari cara menanggapi keluhan sampai tindakan penanganan yang dilakukan petugas serta pelanggan menginginkan ketepatan dan ketelitian karyawan dalam bekerja sehingga tidak terjadi kesalahan dalam pengiriman paket karena itu akan merugikan individu pelanggan bahkan perusahaan. Karena jika tidak ditingkatkan maka pelanggan akan mencari perusahaan pengiriman jasa yang lain sebagai saranan pengiriman paket sehingga perusahaan akan mengalami kerugian sebagai dampak yang akan diterima perusahaan tersebut.