

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan tentang Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan terhadap Jasa Pengiriman Pos Indonesia (Studi pada Pelanggan Kantor Pos Besar Kota Tegal), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Pos Indonesia tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Pos Besar Kota Tegal.
2. Faktor Emosional Jasa Pengiriman Pos Indonesia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Pos Besar Kota Tegal. Hal ini berarti Faktor Emosional Jasa Pengiriman Pos naik maka akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan.
3. Harga Jasa Pengiriman Pos Indonesia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Pos Besar Kota Tegal.
4. Kemudahan Jasa Pengiriman Pos Indonesia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Pos Besar Kota Tegal.
5. Kualitas Pelayanan, Faktor Emosional, Harga dan Kemudahan Jasa Pengiriman Pos Indonesia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Pos Besar Kota Tegal.

B. Implikasi/ Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka dapat disampaikan beberapa implikasi/saran bagi perusahaan dan keterbatasan penelitian yang menjadi dasar untuk rekomendasi atau saran penelitian selanjutnya:

1. Perusahaan harus memperhatikan dan mengevaluasi Kualitas Pelayanan secara menyeluruh, karena terbukti bahwa Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Pos Indonesia tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan di Kantor Pos Besar Kota Tegal. Hal yang dapat dilakukan oleh jasa pengiriman Pos Indonesia khususnya Kantor Pos Besar Kota Tegal adalah dengan mengadakan pelatihan dan penilaian kinerja karyawan secara rutin agar dapat meningkatkan kecakapan dan ketanggapan karyawan terhadap tanggung jawabnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan. Saran ini berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif item pernyataan yang memperoleh jawaban terendah pada variabel Kualitas Pelayanan.
2. Salah satu strategi yang dapat diterapkan oleh jasa pengiriman Pos Indonesia khususnya Kantor Pos Besar Kota Tegal adalah dengan memberikan *reward* atau penghargaan terhadap pelanggan setia, misalnya melakukan undian berhadiah berdasarkan syarat dan ketentuan transaksi. Hal ini dapat menumbuhkan perasaan bangga dan puas kepada pelanggan karena perhatian perusahaan terhadap mereka yang setia. Saran ini berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif item pernyataan yang memperoleh jawaban terendah pada variabel Faktor Emosional.

3. Strategi yang tepat untuk diterapkan oleh Jasa pengiriman Pos Indonesia khususnya Kantor Pos Besar Kota Tegal adalah strategi penetapan harga fleksibel. Tujuan strategi ini adalah untuk memaksimalkan laba jangka Panjang bagi jasa pengiriman Pos Indonesia dan memberikan keluwesan dengan jalan memungkinkan setiap penyesuaian, baik ke bawah maupun ke atas harga. Saran ini berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif item pernyataan yang memperoleh jawaban terendah pada variabel Harga.
4. Saran yang dapat diberikan bagi jasa pengiriman Pos Indonesia khususnya Kantor Pos Besar Kota Tegal adalah melakukan pembenahan dan penambahan fasilitas atau sarana dan prasarana yang menjadi kebutuhan utama pelanggan untuk menunjang kenyamanan dan kepuasan selama berada di dalam atau lingkungan perusahaan. Saran ini berdasarkan hasil analisis statistik deskriptif item pernyataan yang memperoleh jawaban terendah pada variabel Kemudahan.
5. Saran bagi peneliti selanjutnya adalah menggunakan ukuran sampel yang lebih besar dengan kriteria yang lebih luas lagi dan mencakup semua elemen populasi sehingga hasil yang diperoleh dapat lebih mencerminkan kondisi yang sebenarnya, hasil mampu digeneralisasikan agar representatif. Selain itu juga dapat dilakukan dengan melakukan pengembangan terhadap model ini dengan menambahkan variabel lain dan alat analisis lain yang belum digunakan pada model penelitian ini.

