

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilaksanakan, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan positif antara persepsi terhadap kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan Agen Kantor Pos. Korelasi positif tersebut mengandung makna bahwa semakin positif persepsi terhadap kualitas pelayanan maka cenderung tinggi tingkat kepuasan pelanggan Agen Kantor Pos, begitu juga sebaliknya semakin negatif persepsi terhadap kualitas pelayanan maka cenderung rendah tingkat kepuasan pelanggan Agen Kantor Pos. Hal tersebut memiliki penjelasan bahwa apabila pelanggan memiliki persepsi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan maka pelanggan cenderung memiliki rasa puas terhadap produk ataupun jasa tersebut. Sebaliknya, apabila pelanggan memiliki persepsi yang negatif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan maka pelanggan cenderung memiliki rasa tidak puas terhadap produk atau jasa tersebut.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak Agen Kantor Pos

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa pelanggan mempunyai kepuasan pada taraf yang tinggi, walaupun sudah dalam taraf yang tinggi, baiknya pihak Agen Kantor Pos juga jangan sampai lengah karena dengan zaman yang semakin modern ini kompetitor makin banyak yang bermunculan. Maka saran untuk Agen Kantor Pos juga harus mempertahankan dan bahkan meningkatkan aspek-aspek kualitas pelayanan, seperti fasilitas fisik, kehandalan dalam memberikan pelayanan terbaik, daya tanggap dalam memberikan pelayanan serta keluhan dari pelanggan, jaminan dalam menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan untuk tetap menggunakan jasa ekspedisi dari Agen Kantor Pos, serta perhatian kepada pelanggan dalam memahami apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Ada baiknya juga Agen Kantor Pos memberikan inovasi-inovasi atau dalam bentuk pelatihan kepada petugas agar lebih professional dalam menghadapi pelanggan serta cepat dan tepat dalam menghadapi setiap keluhan yang ada. Pihak dari Agen Kantor Pos juga perlu memperdalam dan mengkaji perihal kualitas pelayanan yang diberikan, seperti contoh ketepatan waktu barang sampai di tujuan, penjelasan yang tepat dari pihak Agen Kantor Pos terkait keterlambatan kiriman, serta keramah-tamahan petugas dalam menghadapi keluhan pelanggan, dan juga tidak kalah penting yaitu fasilitas yang disediakan juga harus berfungsi secara maksimal, seperti alat timbangan, alat pendingin ruangan, meja ataupun kursi yang diperuntukkan bagi pelanggan, dan beberapa fasilitas pendukung lainnya.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Dalam penelitian ini variabel persepsi terhadap kualitas pelayanan memiliki kontribusi sebesar 21,3% terhadap kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu, bagi peneliti selanjutnya jika tertarik meneliti tentang kepuasan pelanggan pada Agen Kantor Pos disarankan agar meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti kualitas produk, emosional, harga, biaya dan kemudahan.