

## BAB VI PENUTUP

### 6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang didapatkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Atribut yang perlu untuk dilakukan perbaikan adalah atribut yang terletak pada kuadran I. Terdapat 6 atribut yang masuk dalam kuadran I, yaitu atribut daya tarik desain luar gedung (TA2), atribut kenyamanan tempat pelayanan bersih, rapi, teratur (TA5), atribut kesesuaian antara biaya yang tercantum dengan biaya yang dibayar (REL2), atribut ketepatan pengiriman barang sesuai dengan alamat yang tercantum (REL3), atribut kemudahan akses untuk menyampaikan kritik dan saran serta keluhan pelanggan (EM2), atribut karyawan melakukan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat (RES1).
2. Nilai indeks kepuasan pelanggan di Kantor POS *Processing* Gresik sebesar 78.1. Nilai tersebut masuk ke dalam kategori “puas” ( $66\% < X \leq 80,99\%$ ).
3. Usulan-usulan perbaikan yang diajukan untuk Kantor POS *Processing* Gresik adalah sebagai berikut :
  - a. Pada atribut daya tarik desain luar gedung (TA2), PT. Pos *Processing Center* Gresik sebaiknya perlu adanya perbaikan renovasi pada bagian depan kantor. Cara untuk menarik pelanggan datang yaitu dengan mengganti warna gedung kantor yang sudah kusam dengan warna baru dan perbaikan pada papan reklame yang berada pada bagian depan kantor pos.
  - b. Pada atribut kenyamanan tempat pelayanan bersih, rapi, teratur (TA5), penataan ulang pada bagian pelayanan agar dapat membuat kesan nyaman bagi pelanggan. Hal tersebut dapat dimulai dari penataan kursi antrian pelanggan yang harus rapi, tempat pelanggan saat mengisi formulir pengiriman barang atau transaksi keuangan yang mudah dijangkau dan menjaga kebersihan tempat pelayanan selama waktu operasional berlangsung.
  - c. Pada atribut kesesuaian antara biaya yang tercantum dengan biaya yang

dibayar (REL2), sering terjadi kesalah fahaman antara petugas loket dan pelanggan yang disebabkan oleh biaya kirim yang dilacak oleh pelanggan melalui website tidak sama dengan biaya saat proses transaksi. Cara perbaikan yang perlu diterapkan adalah memberi informasi kepada setiap pelanggan bahwa jika ingin mengetahui biaya kirim yang sesuai ketentuan kantor pos disarankan untuk mengunjungi website resmi kantor pos yang sudah ada, karena kebanyakan pelanggan yang terjadi kesalah fahaman biaya kirim cenderung melihat website yang bukan dari kantor pos melainkan website yang lain.

- d. Pada atribut ketepatan pengiriman barang sesuai dengan alamat yang tercantum (REL3), untuk memudahkan dalam proses pengiriman barang yang dilakukan oleh petugas antaran, hal yang paling mudah diterapkan adalah petugas loket harus teliti dalam proses entri barang diloket, menanyakan kembali kepada pelanggan jika alamat yang tercantum dipaket kurang jelas atau kurang lengkap dan selalu mencantumkan nomer pengiriman dan nomer penerima paket supaya pada saat proses kirim lebih mudah dan cepat.
- e. Pada atribut kemudahan akses untuk menyampaikan kritik dan saran serta keluhan pelanggan (EM2), perlu adanya kotak sumbang saran yang tersedia di dalam tempat pelayanan yang berfungsi untuk menampung saran dan kritik dari pelanggan, selalu tanggap setiap keluhan yang masuk dari pelanggan baik keluhan dibagian loket ataupun langsung kepada customer service.
- f. Pada atribut karyawan melakukan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat (RES1), pemberian pelatihan kepada petugas pelayanan yang berkala supaya meningkatkan kemampuan petugas pelayanan agar lebih baik dalam melayani pelanggan.

## 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, ada beberapa saran untuk direkomendasikan kepada Kantor POS *Processing* Gresik guna meningkatkan indeks kepuasan pelanggan yaitu :

1. Berdasarkan nilai indeks kualitas pelayanan, perusahaan harus dapat mempertahankan performa pelayanannya.
2. Berdasarkan Matriks *Improvement Gap Analysis* (IGA), atribut yang memiliki peluang perbaikan terbesar dan layak dijadikan prioritas utama terdapat pada kuadran 1 yaitu atribut daya tarik desain luar gedung (TA2), atribut kenyamanan tempat pelayanan (bersih, rapi, teratur) (TA5), atribut kesesuaian antara biaya yang tercantum dengan biaya yang dibayar (REL2), atribut ketepatan pengiriman barang sesuai dengan alamat yang tercantum (REL3), atribut kemudahan akses untuk menyampaikan kritik dan saran serta keluhan pelanggan (EM2), atribut karyawan melakukan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat (RES1). Untuk mencapai kepuasan pelanggan perusahaan harus segera melakukan perbaikan-perbaikan pada atribut tersebut sesuai dengan usulan-usulan perbaikan.