

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Kesimpulan adalah berisi jawaban dari rumusan masalah dan tujuan dari laporan ini. Adapun kesimpulan yang dapat pengamat peroleh dari penelitian berjudul Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan dan Karyawan pada PT. POS Cabang Pekanbaru dengan Metode *Human Sigma* adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan perhitungan nilai *human sigma* yang telah dilakukan, diketahui bahwa kuadran HS PT. Pos Indonesia Cabang Pekanbaru berada pada kuadran 1 dan HS 3. Kondisinya adalah *non optimized* atau tidak optimal. Koefisien keuangan yang didapatkan adalah sebesar 2,5 atau dapat dikatakan pada tingkatan menengah/ rata-rata. Dapat diketahui bahwasanya nilai optimal berdasarkan kuadran *human sigma* adalah 2,5 hingga nilai optimal tertinggi sebesar 5,2. Oleh karena nilai *human sigma* yang didapatkan hanya 2,5 maka dapat dikatakan nilai dari *human sigma* masih kurang optimal, Namun peluang perbaikannya masih sangat terbuka.
2. Berdasarkan analisis empat dimensi ikatan emosional pada karyawan didapatkan pada dimensi *what do i get* rata-rata *descriptive statistiknya* adalah sebesar 3,75, dimensi *what do i give* sebesar 3,54, dimensi *do i belong* sebesar 3,59 dan dimensi *how can we grow* sebesar 3,33, dimensi terakhir ini yang paling rendah nilai rata-ratanya, oleh karena itu Pos Cabang Pekanbaru perlu memberikan kesempatan untuk mengembangkan diri dan jenjang karir yang lebih luas pada seluruh karyawannya. Adapun analisis empat dimensi ikatan emosional pada pelanggan didapatkan, pada dimensi *confidence* rata-rata *descriptive statistiknya* adalah sebesar 3,89, dimensi *integrity* sebesar 3,98, dimensi *pride* sebesar 4,14 dan dimensi *passion* sebesar 3,45 dimensi terakhir dari kuesioner pelanggan ini nilai rata-ratanya terendah oleh karena itu perlu peningkatan mutu pelayanan terhadap pelanggannya agar menjadi pilihan tempat pengiriman paket dan surat bagi semua orang yang bersangkutan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6.2 Saran

Dari hasil pengumpulan dan pengolahan data maka dapat kami memberikan saran bahwa:

1. Penelitian ini menggambarkan kondisi hubungan atau kepuasan antara pelanggan dan karyawan dengan PT. Pos Cabang Pekanbaru, sehingga hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan kepada pihak kantor Pos Cabang Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan dari segi kinerja karyawan maupun pelayanan pengiriman oleh pelanggan.
2. Untuk penelitian lebih lanjut dapat menggunakan instrumen *servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk, untuk mengukur kepuasan pelanggan. Serta menggunakan *intqual* yang dikembangkan oleh Halowel Roger dkk untuk mengukur kepuasan karyawan, karena keduanya merupakan parameter yang diukur dalam *human sigma*.