

## BAB VI PENUTUP

### 6.1 Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah :

Adapun faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam layanan pengiriman paket adalah :

- a. Paket datang tepat waktu
- b. Jaminan apabila terjadi kesalahan dalam pengiriman paket
- c. Jumlah loket pembayaran sebanding dengan jumlah pelanggan kantor pos
- d. Komunikasi staff dengan pelanggan kantor pos berjalan baik dan lancar

2. Berdasarkan perhitungan menggunakan metode *servqual* didapatkan nilai rata – rata kepuasan pelanggan sebesar -0,94, sehingga dapat dinyatakan bahwasanya pelanggan di kantor pos pekanbaru belum merasa puas dengan pelayanan para staff di Kantor Pos Pekanbaru.

3. Berdasarkan hasil perhitungan matrik QFD, diperoleh usulan prioritas perbaikan antara lain :

- a. Pelatihan para staff kantor pos
- b. Diklat *costumer care* (CC)
- c. Garansi pengiriman paket
- d. Penambahan petugas pengiriman paket
- e. Penyesuaian harga pengiriman paket dan usaha mempermudah usaha pengiriman paket
- f. Penambahan loket pembayaran
- g. Edukasi pelanggan tentang layanan yang diberikan
- h. Menyempurnakan rantai sistem kerja
- i. Pengadaan fasilitas ruang tunggu
- j. Membuat *display* tempat parkir
- k. Menyediakan kotak saran dan keluhan

**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.

## Saran

Adapun saran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mencapai tingkat layanan yang maksimal terhadap para pelanggan pengguna jasa pengiriman paket di Kantor Pos Pekanbaru, diharapkan manajemen kantor pos kota pekanbaru untuk memperhatikan kinerja para staff atau pegawai kantor pos dalam menangani pelanggan, juga pengajuan penambahan para petugas pengiriman paket agar waktu kedatangan paket lebih optimal.
2. Kemudian memasukkan biaya dalam penelitian agar dapat melihat perbedaan biaya yang dibutuhkan untuk pengembangan jasa. Agar bisa membandingkan pendapatan dan bisa menjadi bahan pertimbangan pada perusahaan.