

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan pada kualitas pelayanan jasa pengiriman barang (paket) yang diberikan oleh PT. Pos Jemur Andayani Surabaya Selatan rata-rata termasuk kategori baik, hal ini terbukti pada pembahasan di atas mengenai kategori tingkat kepuasan pelanggan dalam kualitas pelayanan dari segi penampilan fisik loket paket, kehandalan dan kemampuan pegawai dalam melayani pelanggan, kecepatan daya tanggap pegawai loket paket mengenai permintaan pelanggan (kesulitan), jaminan kualitas pelayanan yang diberikan membuat pelanggan merasa aman dan percaya (loyal) menggunakan jasa layanan paket tersebut dan sikap simpati serta empati pegawai loket paket kepada pelanggan selama melayani menunjukkan nilai rata-rata kepuasan pelanggan adalah sebesar 3 yang berarti termasuk dalam kategori baik menurut penilaian pelanggan dari hasil tabulasi data survei kepuasan pelanggan layanan jasa paket PT. Pos Jemur Andayani Surabaya Selatan yang telah dilakukan menggunakan dimensi *servqual*.

#### 4.2. Saran

Saran yang dapat diambil dari hasil tabulasi survei kuesioner kepuasan pelanggan pada penggunaan pelayanan jasa pengiriman paket (barang) PT. Pos Jemur Andayani Surabaya Selatan antara lain:

1. PT. Pos Jemur Andayani Surabaya Selatan perlu berupaya meningkatkan pelayanannya dengan melengkapi fasilitas luar (bukti fisik) yakni menambahkan lebih banyak jumlah tempat duduk (ruang tunggu) bagi pelanggan yang hendak mengantri di loket paket, meningkatkan suhu ruangan (AC) di dalam ruangan loket paket, memperbaiki tampilan desain interior ruangan loket paket agar terlihat menarik dan modern bagi pelanggan yang melihat suasana ruangan loket paket tersebut serta memberikan kesan nyaman ketika berada di dalam ruangan dan selama

proses pelayanan berlangsung serta menambah personil karyawan atau pegawai loket paket PT. Pos Jemur Andayani Surabaya Selatan agar mengurangi waktu menunggu atau antrian dalam melaksanakan proses administrasi pengiriman paket.

2. PT. Pos Jemur Andayani Surabaya Selatan perlu berupaya dalam meningkatkan pelayanannya dengan lebih memperhatikan kesulitan atau keluhan pelanggan dalam mengemas paket, mengangkat atau membawa paket (ukuran berat), serta lebih meningkatkan tingkat kepekaan atau daya respon dalam setiap permintaan yang diajukan pelanggan.
3. Perlu adanya pengawasan kepada pegawai atau karyawan loket paket sebelum melakukan pekerjaan dan tugasnya dalam melayani pelanggan agar pegawai atau karyawan selalu bersikap sopan, ramah, profesional dan menciptakan komunikasi baik saat pelayanan berlangsung kepada pelanggan.
4. PT. Pos Jemur Andayani Surabaya Selatan dituntut lebih aktif dalam memberikan kepastian mengenai kekhawatiran pelanggan pada kondisi fisik paket (barang) selama proses pengiriman yakni dengan seringnya menyampaikan informasi seputar jaminan (ganti rugi/asuransi) kondisi fisik paket (barang) kepada pelanggan apabila terjadi kesalahan-kesalahan yang tidak diinginkan supaya pelanggan merasa aman ketika mengirimkan paket (barang) dengan jasa paket tersebut.