

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Dapat disimpulkan dari pembahasan diatas bahwa kualitas pelayanan loket yang diberikan oleh Pos Jemur Andayani secara keseluruhan sudah menunjukkan kategori sangat baik dan berkualitas. Hal ini terbukti dengan survei kepuasan pelanggan pada pelayanan loket Pos Jemur Andayani yang disini menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan jasa menurut Zeithaml, Bitner dan Gremler (2009:111) antara lain : Bukti Fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), Daya Tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Berdasarkan hasil tabulasi data yang sudah diolah dapat diambil kesimpulan sebagai berikut

1. Bukti Fisik (*tangible*)

Bukti fisik atau *tangible* pada Pos Jemur Andayani mendapat skor rata-rata terendah kedua dari bawah dengan rata-rata 3,28 yang berarti termasuk kedalam kategori sangat baik

2. Keandalan (*reliability*)

Keandalan atau *reliability* pada Pos Jemur Andayani mendapat skor rata-rata 3,32 yang berarti termasuk kedalam kategori sangat baik

3. Daya Tanggap (*responsiveness*)

Daya tanggap atau *responsiveness* pada Pos Jemur Andayani mendapat skor rata-rata yang paling rendah yaitu 3,26 yang berarti masuk kedalam kategori baik

4. Jaminan (*assurance*)

Jaminan atau *assurance* pada Pos Jemur Andayani mendapat skor rata-rata 3,4 termasuk kedalam kategori sangat. Skor yang paling tertinggi dibanding dimensi lainnya.

5. Empati (*empathy*)

Empati atau *empathy* pada Pos Jemur Andayani mendapat skor rata-rata 3,35 yang berarti masuk kedalam kategori sangat baik

4.2 Saran

Adapun saran yang dapat diambil dari survei kepuasan pelanggan pada pelayanan loket Pos Jemur Andayani, antara lain :

1. Karyawan loket Pos Jemur Andayani perlu untuk selalu menjaga dan meningkatkan pelayanannya, agar pelanggan merasa puas dengan yang diberikan Pos Jemur Andayani kepada pelanggan/konsumen
2. Karyawan loket Pos Jemur Andayani harus memperhatikan keluhan pelanggan secara sigap, tidak hanya mendengarkan keluhan pelanggan, tapi harus menanggapi dengan cepat dan tepat.
3. Karyawan loket Pos Jemur Andayani harus selalu bersedia membantu menyelesaikan kesulitan pelanggan, agar pelanggan merasa puas dengan yang diberikan Pos Jemur Andayani kepada pelanggan/konsumen.