

BAB V

KESIMPULAN dan SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai Analisis kualitas pelayanan jasa paket dalam negeri terhadap kepuasan konsumen Pada **PT Pos Indonesia Cabang Asia Afrika Bandung**, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepuasan konsumen pengguna Jasa Paket dalam negeri PT Pos Indonesia secara keseluruhan belum memenuhi kepuasan konsumennya, hal tersebut dapat dilihat dari skor indeks rata-rata kinerja/kenyataan (*Performance*) sebesar 70.08, berada di bawah skor rata-rata tingkat kepentingan/harapan (*Importance*), yaitu sebesar 85.61, begitu juga perbandingan antara setiap sub variabel yang diukur, dari kelima variabel kualitas pelayanan tersebut, skor indeksnya menunjukkan bahwa kinerja/kenyataan (*Performance*), selalu berada dibawah skor indeks tingkat kepentingan /harapan(*Importance*), sehingga dari seluruh sub variabel tersebut dapat disimpulkan, bahwa konsumen belum terpuaskan dengan kinerja perusahaan. Tetapi dengan menggunakan *Importance Performance Analisis*, dua belas sub variabel dianggap sudah memiliki kinerja yang baik, yaitu yang memiliki skor indeks kinerja diatas skor rata-rata kinerjanya sebesar 70.08, sub variabel tersebut antara lain adalah tingkat kecepatan waktu pengiriman, tingkat ketepatan tujuan pengiriman, luas jangkauan pengiriman, kecepatan pelayanan di loket, kemudahan dalam memperoleh pelayanan, tingkat keamanan paket,

memberikan perhatian khusus terhadap kebutuhan paket pelanggan, system antrian di loket pelayanan, memberikan pelayanan yang ramah dan bersahabat, kemudahan memperoleh informasi yang dibutuhkan, tingkat kerapihan seragam pegawai, dan tingkat kebersihan ruangan loket. Sedangkan kedelapan variabel lainnya memiliki kinerja yang kurang memuaskan karena skor indeks dari sub variabel tersebut berada dibawah di bawah skor rata-rata kinerja, sub variabel tersebut yaitu tingkat kesesuaian berat paket, kecepatan dalam menangani keluhan dan permasalahan, kecepatan proses penggantian kerugian atas kehilangan paket, kepastian penggantian terhadap kerusakan paket, kepastian penggantian terhadap kehilangan paket, kejelasan nilai pertanggungan atas kehilangan, tingkat ketersediaan sarana parkir, dan kondisi interior bangunan.

2. Kinerja PT Pos Indonesia secara keseluruhan masih berada dibawah pesaingnya dengan gap yang sangat rendah yaitu sebesar 0.02, hal tersebut dapat dilihat dengan membandingkan skor indeks rata-rata kinerja PT Pos Indonesia yaitu sebesar 70.08, dengan skor rata-rata kinerja pesaingnya sebesar 70.1, tetapi dengan cara membandingkan setiap sub variabelnya PT Pos Indonesia lebih unggul, dengan memiliki 8 keunggulan dibandingkan pesaingnya yang hanya memiliki 7 keunggulan dibandingkan PT Pos Indonesia, hal tersebut dapat dilihat dengan membandingkan skor indeks kinerja dari setiap sub variabelnya, sub variabel tersebut antara lain adalah :

Keunggulan PT Pos Indonesia :

1. Luas jangkauan pengiriman, yaitu sub variabel no 3.
2. Kemudahan dalam memperoleh pelayanan, yaitu sub variabel no 8.

3. Kepastian penggantian terhadap kehilangan paket, yaitu sub variabel no 11.
4. Kejelasan nilai pertanggung jawaban atas kehilangan paket, yaitu sub variabel no 12.
5. Memberikan perhatian khusus terhadap kebutuhan paket pelanggan, yaitu sub variabel no 13.
6. Sistem antrian di loket pelayanan, yaitu sub variabel no 14.
7. Tingkat kerapihan seragam pegawai, yaitu sub variabel no 17.
8. Tingkat kebersihan ruangan loket pelayanan, yaitu sub variabel no 18.

Kelemahan PT Pos Indonesia :

1. Tingkat kecepatan waktu pengiriman, yaitu sub variabel no 1.
2. Kecepatan dalam menangani keluhan dan permasalahan, yaitu sub variabel no 6.
3. Kecepatan proses penggantian kerugian atas kehilangan paket, yaitu sub variabel no 7.
4. Tingkat keamanan paket, yaitu sub variabel no 9.
5. Kepastian penggantian terhadap kerusakan, yaitu sub variabel no 10.
6. Kemudahan memperoleh informasi yang dibutuhkan, yaitu sub variabel no 16.
7. Tingkat ketersediaan sarana parkir, yaitu sub variabel no 19.

Sedangkan subvariabel-subvariabel lainnya memiliki performa yang sama antara PT Pos Indonesia dengan pesaingnya, antara lain :

1. Tingkat ketepatan tujuan pengiriman.
2. Tingkat kesesuaian berat paket.
3. Kecepatan pelayanan di loket.

4. Memberikan pelayanan yang ramah dan bersahabat.
5. Kondisi Interior bangunan.

Saran.

1. PT Pos Indonesia harus terus berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, terutama pada sub variabel-sub variabel yang dirasakan masih sangat rendah tingkat kepuasannya, karena dengan itu perusahaan akan memperoleh rekomendasi positif dan bukan rekomendasi yang negatif dari para konsumennya yang sangat berbahaya bagi perusahaan, dan perusahaan harus terus memantau secara periodik mengenai hal kepuasan konsumen, PT Pos Indonesia sebaiknya dapat menggunakan hasil analisa ini untuk :
 - a. Alat kebijakan pengambilan keputusan untuk meningkatkan kinerja perusahaan.
 - b. Alat untuk menyusun strategi pemasaran.
 - c. Alat untuk memonitor dan mengendalikan aktivitas sehari-hari yang dilakukan perusahaan.
 - d. Alat untuk mencapai salah satu misi yang telah ditetapkan, yaitu memberikan pelayanan memiliki nilai tambah tinggi bagi kepuasan pelanggan.
2. Dari hasil peneltian diatas, PT Pos Indonesia harus memperbaiki kinerja beberapa sub variabel pelayanannya yang memiliki skor lebih rendah dibandingkan dengan pesaingnya, hal itu dapat dilakukan salah satu

caranya dengan *Benchmarking*, yaitu meniru tingkat pelayanan yang diberikan pesaing dengan konsumennya, dan juga PT Pos Indonesia harus tetap mempertahankan kinerja pelayanan yang sudah baik, serta bersiap untuk melakukan perubahan apabila terjadi peningkatan kinerja pesaing, agar perusahaan selalu dapat lebih unggul dari pesaingnya dan menempatkan posisi perusahaan selalu lebih baik dari pesaingnya.

