

## **BAB V.**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

1. Mayoritas konsumen di Kantor Pos “X” Kota “Y” merasa tidak puas terhadap kualitas layanan jasa Kantor Pos “X” Kota “Y” pada seluruh dimensi, yaitu dimensi *reliability*, *assurance*, *empathy*, *responsiveness*, dan *tangibles*.
2. Dimensi yang memiliki persentase ketidakpuasan yang paling rendah adalah *reliability* sedangkan dimensi yang memiliki persentase ketidakpuasan yang paling tinggi adalah *tangibles*.
3. Dimensi yang memiliki persentase kepuasan yang paling tinggi adalah *reliability* sedangkan dimensi yang memiliki persentase kepuasan yang paling rendah adalah *tangibles*.
4. Dimensi yang memiliki persentase sangat puas yang paling tinggi adalah *tangibles* sedangkan dimensi yang memiliki persentase sangat puas yang paling rendah adalah *responsiveness*.

#### **5.2 Saran**

##### **5.2.1 Saran Teoritis**

1. Disarankan bagi peneliti selanjutnya yang hendak meneliti kepuasan konsumen di Kantor Pos “X” Kota “Y” untuk menambah jumlah responden agar hasilnya lebih mewakili kepuasan konsumen.
2. Bagi peneliti selanjutnya untuk memasukkan semua faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen yang nantinya akan dijabarkan di alat ukur data penunjang.

##### **5.2.2 Saran Praktis**

1. Memberikan masukan kepada bagian HRD di Kantor Pos “X” Kota “Y” untuk mengadakan *training* dan evaluasi berkala terhadap karyawan Kantor Pos “X” Kota “Y” mengenai keterandalan karyawan dalam

- menyediakan jasa, kecekatan karyawan dalam membantu konsumen, kepedulian dan pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen, serta pengetahuan dan kesopanan karyawan ketika melayani konsumen.
2. Memberikan masukan kepada bagian HRD di Kantor Pos “X” Kota “Y” untuk mengadakan evaluasi berkala terkait representasi fisik pelayanan jasa, meliputi kejelasan fungsi masing-masing loket serta kebersihan dan kenyamanan seluruh area Kantor Pos “X” Kota “Y”.