

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan pembahasan kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan jasa pengiriman paket Kantor Pos Karawang, dapat disimpulkan bahwa :

- Mayoritas konsumen pengiriman paket Kantor Pos Karawang merasa tidak puas terhadap kualitas layanan jasa pengiriman paket Kantor Pos Karawang secara keseluruhan.
- Pada dimensi *assurance*, mayoritas konsumen merasa tidak puas terhadap kesopanan karyawan terutama saat melayani konsumen (tidak melihat wajah konsumen ketika berbicara).
- Pada dimensi *reliability*, mayoritas konsumen merasakan kepuasan paling rendah terhadap keamanan paket yang dikirim menggunakan layanan pengiriman paket Kantor Pos Karawang.
- Pada dimensi *responsiveness*, mayoritas konsumen merasa tidak puas terhadap sikap karyawan Kantor Pos yang kurang serius terutama saat mendengarkan pertanyaan dan/atau keluhan yang konsumen sampaikan berkenaan dengan layanan jasa pengiriman paket.
- Pada dimensi *tangibility*, mayoritas konsumen merasakan kepuasan paling rendah terhadap lokasi Kantor Pos yang sulit diakses apabila menggunakan angkutan umum.

- Pada dimensi *empathy*, mayoritas konsumen merasa puas terhadap karyawan yang mengutamakan untuk melayani konsumen daripada mengerjakan tugas yang lain..

5.2.Saran

5.2.1. Saran Teoretis

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan, peneliti mengajukan beberapa saran teoretis sebagai berikut :

- Disarankan bagi peneliti berikutnya yang hendak meneliti kepuasan konsumen membuat item lebih bervariasi pada tiap-tiap dimensi dan faktor yang memengaruhi.
- Disarankan bagi peneliti berikutnya yang hendak meneliti kepuasan konsumen lebih mengeksplorasi lagi data penunjang untuk melihat sejauh mana data penunjang dapat memengaruhi tingkat kepuasan konsumen.
- Disarankan bagi peneliti berikutnya yang hendak meneliti kepuasan konsumen untuk menambahkan satu alat ukur tambahan mengenai dimensi manakah yang lebih penting bagi konsumen berdasarkan alat ukur SERVQUAL dari Zeithaml (2006).
- Disarankan bagi peneliti berikutnya untuk meneliti korelasi dengan atribut-atribut atau variabel-variabel lain yang berkaitan dengan kepuasan konsumen seperti *brand image*.

5.2.2. Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti mengajukan beberapa saran dibawah ini kepada pihak Kantor Pos Karawang :

- Pada dimensi *assurance*, disarankan kepada manajemen dan karyawan untuk memerhatikan kesopanan saat karyawan melayani konsumen dengan lebih melihat kearah konsumen ketika berbicara atau menerangkan mengenai produk.
- Pada dimensi *reliability*, manajemen Kantor Pos Karawang perlu memberi pelatihan kepada karyawan yang terkait dengan pengiriman paket (petugas loket, petugas *trier* dan pengantar) agar berhati-hati dalam memindahkan paket konsumen khususnya yang mudah rusak. Apabila diperlukan, pihak Kantor Pos Karawang menambahkan aturan untuk memberi palet kayu untuk setiap paket yang memiliki resiko mudah rusak dengan biaya yang dibebankan kepada konsumen.
- Pada dimensi *responsiveness*, disarankan kepada manajemen dan karyawan Kantor Pos Karawang lebih serius dalam mendengarkan pertanyaan dan/atau keluhan konsumen berkaitan dengan layanan pengiriman paket.
- Pada dimensi *tangibility*, disarankan bagi manajemen Kantor Pos Karawang untuk memerhatikan lokasi cabang-cabang Kantor Pos agar lebih mudah untuk diakses konsumen dengan angkutan umum.
- Pada dimensi *empathy*, disarankan kepada karyawan Kantor Pos Karawang tetap memertahankan untuk mengutamakan melayani konsumen daripada mengerjakan tugas karyawan lainnya, juga meningkatkan perhatian saat melayani konsumen, serta pelayanan yang lebih bersifat individual dan sesuai dengan permintaan konsumen.