

BAB 5

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Dari penelitian yang sudah dilakukan terhadap analisis strategi yang pada TIKI AMBON, dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Salah satu layanan yang diterapkan oleh TIKI AMBON yaitu Sistem Tracking yang dimana sangat membawa dampak yang positif bagi TIKI AMBON dalam proses pengiriman barang. Dimana layanan tracking ini dapat membantu setiap pelanggan dalam mengecek keberadaan paket secara online tanpa mengahruskan pelanggan ke store TIKI AMBON.
 - a. Dari hasil survei wawancara yang sudah dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut :
 - Bahwa sebanyak dua belas (12) orang sudah menggunakan jasa pengiriman TIKI AMBON.
 - Bahwa sebanyak dua belas (12) pelanggan mengatakan bahwa pegawai TIKI AMBON sudah memberikan pelayanan yang baik.
 - Bahwa sebagian besar pelanggan dengan jumlah sebelas (11) mengatakan puas dengan kualitas jasa pengiriman yang TIKI AMBON berikan.
 - Bahwa sebanyak dua belas (12) pelanggan mengatakan tarif yang diberikan sudah sesuai dengan kualitas jasa yang diterima.
 - Bahwa sebagian besar pelanggan dengan jumlah delapan (8) mengatakan TIKI AMBON sudah sigap dan cepat dalam menangani masalah yang dikeluhkan.
 - Bahwa sebagian besar pelanggan memberikan penilaian yang sangat baik.
 - b. Dari hasil survei penyebaran kuesioner yang sudah dilakukan, dapat disimpulkan sebagai berikut :
 - Bahwa yang berjenis kelamin perempuan yang lebih banyak menggunakan jasa pengiriman pada TIKI AMBON.
 - Bahwa rentan usia antara 17-25 tahun yang paling banyak.

- Bahwa sebanyak seratus satu (101) orang yang sudah menggunakan jasa pengiriman pada TIKI AMBON.
 - Bahwa sebagian besar pelanggan dengan jumlah sembilan puluh tujuh (97) mengatakan bahwa pegawai TIKI AMBON memberikan pelayanan yang baik.
 - Bahwa sebagian besar pelanggan dengan jumlah tujuh puluh delapan (78) tidak pernah mengalami masalah pada saat menggunakan jasa pengiriman pada TIKI AMBON.
 - Bahwa sebanyak delapan puluh enam (86) pelanggan mengatakan TIKI AMBON sigap dan cepat dalam menangani masalah yang dikeluhkan.
 - Bahwa sebagian besar pelanggan dengan jumlah lima puluh dua (52) lebih banyak menggunakan layanan ROD.
 - Bahwa sebanyak seratus satu (101) pelanggan menggunakan layanan tracking.
 - Bahwa sebagian besar pelanggan dengan jumlah delapan puluh satu (81) puas dengan kualitas layanan yang diberikan TIKI AMBON.
 - Bahwa sebagian besar pelanggan dengan jumlah sembilan puluh satu (91) mengatakan tarif dan kualitas sudah sesuai.
 - Bahwa sebagian besar pelanggan dengan jumlah delapan puluh tiga (83) memberikan penilaian yang sangat baik kepada TIKI AMBON menyangkut dengan kualitas layanan dan pelayanan yang diberikan.
- Dampak dari penerapan kualitas layanan pada TIKI AMBON yaitu dapat mempromosikan setiap produk dan jasa secara online, dapat meningkatkan kepuasan bagi para pelanggan, dapat mengetahui keinginan dari setiap pelanggan, dapat melayani para pelanggan secara online, dapat menjangkau setiap pelanggan dari berbagai tempat, dan dapat membantu TIKI AMBON dalam bersaing dengan perusahaan-perusahaan yang lainnya. TIKI AMBON sangat dengan mudah dalam menjalin hubungan komunikasi dengan para pelanggan dan juga TIKI AMBON dengan mudah menarik para pelanggan menjadi loyal dan menggunakan jasa pada TIKI AMBON secara terus menerus.

- Hambatan yang dialami TIKI AMBON yaitu kurangnya ketersediaan tenaga kerja yang mengakibatkan sedikit keterlambatan dalam proses pengiriman dan pengiriman barang.

5.2 Saran

Saran kepada TIKI AMBON yaitu :

- TIKI AMBON dapat menyelesaikan proses pengembangan aplikasi yang sedang berjalan dengan cepat agar kedepannya dapat mempermudah perusahaan dalam melakukan proses transaksi dengan pelanggan. Dan menyangkut dengan fitur yang ada pada aplikasi yang akan dibuat, sebaiknya menambahkan fitur untuk memilih layanan yang ingin digunakan oleh para pelanggan.
- TIKI AMBON harus menambah dan merekrut tenaga kerja yang baru atau dengan kata lain menambah pegawai baru agar tidak terjadi lagi keterlambatan dalam proses pengiriman dan penerimaan barang.