

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil tanggapan konsumen atas kualitas pelayanan yang meliputi unsur-unsur: *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*, mendapatkan respon yang positif dari responden dengan nilai yang tinggi. Secara keseluruhan berdasarkan hasil pengolahan data menunjukkan pada umumnya kualitas pelayanan sudah cukup bagus dan beragam walaupun dalam beberapa sector masih kurang, terbukti dengan respon yang diberikan responden relatif tinggi. Berdasarkan hasil tanggapan responden terhadap kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan mendapatkan respon yang positif dari responden dengan nilai yang tinggi adalah kepedulian petugas dalam memberikan pertolongan dan kedisiplinan petugas.
2. Tingkat kepuasan konsumen atas unsur *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurances* yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia cabang Cimahi menunjukkan tingkat yang cukup memuaskan.
3. Kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia cabang Cimahi mempunyai pengaruh positif dengan kepuasan konsumennya. Dengan demikian kenaikan pada variable X yaitu kualitas pelayanan akan diikuti oleh kenaikan pada

variable Y, yaitu kepuasan konsumen. Begitu pula sebaliknya jika ada penurunan.

## 5.2 Rekomendasi

Agar kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia cabang Cimahi mampu memberikan kontribusi yang lebih tinggi terhadap kepuasan konsumen, maka PT Pos Indonesia cabang Cimahi perlu melakukan upaya-upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasannya, yaitu melalui :

1. Untuk meningkatkan pemahaman manajemen terhadap kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen dapat dilakukan melalui berbagai cara, beberapa diantaranya adalah melalui menyederhanakan struktur organisasi atau hirarki yang ada, atau bila hal ini sulit dilakukan maka perlu dipikirkan upaya memberikan kewenangan atau keleluasaan yang lebih banyak kepada staf dalam melaksanakan tugas. Riset pemasaran secara reguler merupakan salah-cara untuk memahami keinginan konsumen. Riset pemasaran hendaknya difokuskan pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Selanjutnya hasil riset digunakan oleh manajemen untuk memperbaiki standard pelayanan.
2. Langkah-langkah perbaikan yang dapat dilakukan dalam rangkamendisain rancang bangun standard pelayanan antara lain:menyusun/membuat atau menyempurnakan standarisasi tugas.Upaya ini dapat dilakukan melalui substitusi tenaga manusia denganteknologi, perbaikan metode kerja, serta kombinasi dua cara diatas.Upaya lain yang dapat dilakukan adalah

meningkatkan komitmen(tekad) manajemen perusahaan maupun petugas pelayanan terhadap kualitas pelayanan.

3. Walaupun *service performance* yang berlaku di PT. Pos Indonesia cabang Cimahi sudah berjalan dengan baik, tetapi masih ada kesenjangan yang seyogyanya diperkecil. Upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk memperkecil kesenjangan tersebut antara lain: menyusun standard kinerja dan memberikan imbalan bagi pegawai yang berkinerja baik dalam memberikan pelayanan yang berkualitas; memperbaiki evaluasi kinerja dan reward system bagi petugas pelayanan, sehingga pegawai lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik pada konsumen; serta memberikan penjelasan mengenai peranan setiap petugas pelayanan/staf pelayanan.

