

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan dan Harga Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan (studi pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama Solo), maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan dalam berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (KCU Solo).
2. Harga Pengiriman berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pos Indonesia (KCU Solo).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Segera menambah sistem pendingin ruangan (AC atau kipas angin) karena mayoritas keluhan responden terkait ruang tunggu yang panas.
2. Menambah jumlah kursi untuk mengantisipasi antrian pelanggan yang ramai, sesuai saran responden
3. Menempatkan petugas di pintu masuk untuk membimbing pelanggan tentang alur pelayanan, karena beberapa responden menyatakan "bingung dgn alurnya", "tidak ada yang menunggu didepan pintu masuk", dan "tidak ada yg jaga di depan pintu, tidak tahu alurnya bagi yg pertama kali datang".
4. Menyediakan papan informasi digital atau manual yang menjelaskan alur pelayanan, jenis layanan, dan tarif secara detail untuk memudahkan pelanggan.
5. Mempertahankan keandalan dalam memberikan informasi yang akurat, kecepatan respon penanganan keluhan, dan jaminan keamanan pengiriman yang sudah dinilai baik oleh pelanggan.
6. Merancang promo berkala seperti diskon untuk pelanggan setia, paket bundling, atau promo hari spesial sesuai permintaan responden "Perbanyak promo yang menarik".

7. Mengedukasi pelanggan tentang keunggulan Pos Indonesia (keamanan, jangkauan luas, legalitas terjamin) untuk meningkatkan perceived value terhadap harga yang dibayarkan.

C. Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa terdapat beberapa keterbatasan yang membuat proses penelitian ini cukup menyita waktu, adapun beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan harga pengiriman. Dan masih terdapat faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan namun tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Beberapa nasabah tidak bersedia untuk mengisi kuesioner.