

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan pada Kantor Pos *Processing Center* Yogyakarta , maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan Kantor Pos *Processing Center* Yogyakarta adalah 70,45 % Artinya pelanggan merasa “puas” atas kinerja pelayanan dari Kantor Pos.
2. Untuk peningkatan kualitas layanan Kantor Pos yang lebih optimal , pihak kantor pos harus segera memperbaiki atribut-atribut antara lain : kemampuan pihak kantor pos dalam menanggapi keluhan/kritik/saran, jaminan kepercayaan terhadap pelayanan, kecepatan dan ketepatan karyawan pada saat proses administrasi, karyawan menyediakan berbagai pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan kesungguhan para karyawan dalam memberikan pelayanan.

6.2 Saran

Berdasarkan pada hasil pengolahan dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat peneliti kemukakan beberapa saran yang diharapkan berguna bagi Kantor Pos atau pihak-pihak yang bersangkutan dalam hal ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut :

1. Peningkatan pelayanan segera dilakukan agar kebutuhan-kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik.
2. Pelaksanaan upaya perbaikan harus dipantau dan dievaluasi agar kepuasan pelanggan benar-benar terpenuhi.