

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terkait strategi *customer relationship* dalam upaya peningkatan loyalitas konsumen PT. Kantor Pos Besar Yogyakarta, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa :

1. Menyampaikan informasi dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen dengan menerapkan 3 S (senyum, salam, sapa), serta melayani dengan ramah, penuh perhatian dan sabar kepada pelanggan yang membutuhkan informasi maupun menyampaikan keluhan.
2. Memberikan komitmen yang sesuai dengan SOP sebagai panduan terkait prosedur kerja, untuk memberikan bukti kepada pelanggan bahwa kinerja yang dilakukan karyawan dengan sungguh-sungguh dan profesional.
3. Memperhatikan dan menjaga *performance* juga *attitude* dalam bekerja, yakni memperhatikan cara berpenampilan dengan menggunakan seragam sesuai ketentuan dan atribut yang telah diterapkan, cara berkomunikasi yang efektif dan efisien, serta menggunakan bahasa tubuh dan bahasa lisan dengan baik kepada pelanggan.
4. Memberikan solusi serta menangani keluhan-keluhan yang dialami oleh pelanggan pos. Mengenai keterlambatan pengiriman barang, perusahaan memiliki teknologi modern yakni komputer *detracking*. Komputer *detracking* ini merupakan alat bantu layanan pos dengan sistem *track and trace* (sistem jejak lacak).

B. Saran

1. Rekomendasi Akademik

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian serupa tentang strategi *customer relationship* dalam upaya peningkatan loyalitas konsumen pada Kantor Pos yang lain. Sehingga didapatkan temuan penelitian dan dapat memperbanyak referensi terkait strategi *customer relationship*.

2. Rekomendasi Praktis

Berdasarkan hasil penelitian dengan analisis SWOT yang dilakukan dengan melihat kelemahan (*weakness*) perusahaan terkait adanya jeda waktu untuk menyelesaikan keluhan yang dialami pelanggan apabila data yang dicari kurang lengkap dan tidak akurat dalam pengiriman barang. Dalam menangani hal tersebut, sebaiknya karyawan lebih cekatan dan penuh perhatian untuk merespon apa yang diinginkan oleh pelanggan pos agar tidak membuat pelanggan pos antre sehingga keluhan tersebut cepat teratasi.