

BAB IV

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Hasil analisis menemukan bahwa terdapat Gap negatif antara kenyataan dan harapan. Hal ini mengindikasikan bahwa terjadi kesenjangan atau konsumen merasa tidak puas pada layanan yang diberikan PT. Pos atau PT. Pos belum mampu memenuhi harapan konsumen.
2. Banyak faktor yang harus di perbaiki seperti SDM yang masih banyak menggunakan tenaga lama. Perlunya pelatihan-pelatihan agar SDM ini dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Selain itu perlunya memperbaiki tampilan website dan kecepatan akses loading website serta layanan customer service yang lebih baik dan bukan hanya memanfaatkan jaringan sosial multimedia untuk promosi dan agenda berita pos indonesia semata, buatlah sistem ticketing layanan customer service yang baik dan teratur serta terlacak dengan mudah. Kemudian perlunya nomor antrian agar tidak terjadi keriuhan dalam mengantri. Sehingga nantinya PT. Pos menjadi jasa pengiriman nomor 1 di Indonesia karena memiliki jaringan terluas di Indonesia dan didukung pelayananan yang baik.
3. Variabel *tangibles* dan *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen sedangkan variabel *reliability*, *assurance* dan *empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

4. Variabel tangibles dan responsiveness paling sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen karena kecepatan pemrosesan dan peralatan modern yang menunjang pelayanan konsumen.

5.2. Saran

1. Perlunya menjaga kepercayaan konsumen agar tidak terjadi komplain seperti keterlambatan pengiriman dll.
2. Perlunya regenerasi SDM sehingga pelayanan dapat lebih baik, selain itu didukung oleh pelatihan-pelatihan agar menjadi lebih baik.
3. Memperbarui website agar tidak terlihat *old school*, mulailah dengan memperbaiki tampilan website dan kecepatan akses loading website serta layanan customer service yang lebih baik.
4. Perlunya inovasi-inovasi agar pelayanan lebih baik dan dapat menarik minat konsumen untuk menggunakan layanan jasa ini.