

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan tentang skripsi yang berjudul “**Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Konsumen (Studi pada Kantor Pos Unit Welahan Kabupaten Jepara)**”, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan di kantor Pos Welahan menunjukkan hasil yang baik. Pengukurannya yaitu dengan menggunakan 5 dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:
  - 1) Dimensi *Tangible*, meliputi; penampilan fisik petugas, peralatan dan sarana yang digunakan untuk proses pelayanan.
  - 2) Dimensi *Reability*, meliputi; meliputi kemampuan Kantor Pos Welahan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dan tanpa kesalahan.
  - 3) Dimensi *Responsibility*, meliputi; kecermatan petugas dalam merespon keluhan pelanggan kantor Pos.
  - 4) Dimensi *Assurance*, meliputi; jaminan jaminan waktu, jaminan legalitas, dan jaminan biaya.
  - 5) Dimensi *Emphaty*, meliputi; komitmen dari kantor Pos Welahan dalam melayani pelanggan tepat waktu.

Dari kelima dimensi tersebut menunjukkan hasil yang positif (baik). Maka, kualitas pelayanan di kantor Pos Welahan juga dikatakan baik.

2. Strategi peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia Unit Welahan Cabang Jepara yaitu dengan beberapa upaya, antara lain :
  - a. Diversifikasi  
Pengembangan produk baru ini dilakukan dengan menjalin kemitraan atau kerjasama dengan perusahaan-perusahaan terkemuka.

b. Menjalin komunikasi yang baik

Yaitu dengan melakukan *service customization*, artinya meningkatkan interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa, mengatasi dengan tanggap kebutuhan dan keluhan konsumen serta penerapan nilai budaya perusahaan “Cinta Pos” yang merupakan wujud penerapan dari dimensi kualitas pelayanan.

c. Perbaiki sarana dan prasarana

Hal ini diwujudkan dengan adanya tempat parkir, toilet untuk konsumen, kursi tunggu, mesin antrian dan layanan Pos Jemput Kiriman dengan ketentuan yang telah diatur.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari penelitian ini maka dapat diberikan saran kepada Kantor Pos Welahan sebagai berikut :

1. Kantor Pos Welahan harus dapat merespon dengan cepat dari adanya keluhan atau komplain yang muncul dari konsumen sehingga mereka tidak meninggalkan jasa pos untuk kedepannya.
2. Sikap karyawan harus tetap dioptimalkan supaya dapat tercapai pelayanan yang lebih baik dan memuaskan.
3. Kantor Pos Welahan harus terus meningkatkan kualitas sumber daya manusianya dengan cara mengikuti perkembangan teknologi terbaru, agar perusahaan mampu bersaing dan tidak tertinggal dengan perusahaan lain karena akan mengakibatkan konsumen berpindah pada perusahaan lain. Oleh karena itu, perusahaan harus dilakukan secara *continue* (terus menerus).
4. Kantor Pos Welahan diharapkan mampu mempertahankan produk layanan yang tidak dimiliki oleh perusahaan lain serta tidak menghapus layanan tersebut sehingga hal ini akan memberikan keunggulan pada perusahaan seperti weselpos, pospay dan sebagainya.

5. Dari segi lingkungan, diharapkan kantor Pos Welahan memperluas area parkir sehingga kondisi kantor Pos Welahan yang dekat dengan jalan raya tidak akan membahayakan konsumen pada saat banyak pengunjung.

### C. Penutup

Sebagai akhir dari penulisan skripsi ini penulis mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah senantiasa melimpahkan rahmat, taufik dan inayah-Nya serta ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Konsumen (Studi pada Kantor Pos Unit Welahan Kabupaten Jepara)”**.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada skripsi ini. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan pengalaman, pengetahuan dan kurangnya rujukan atau referensi yang dimiliki penulis. Penulis berharap kepada para pembaca sudi memberikan kritik dan saran yang membangun, guna lebih sempurnanya skripsi ini.

Ucapan terimakasih yang sebanyak-banyaknya penulis haturkan kepada semua pihak yang telah ikut membantu baik tenaga dan pikiran dalam proses skripsi. Penulis hanya dapat memberikan doa dengan penuh ketulusan hati semoga amal kebaikan tersebut mendapatkan balasan yang berlipat dari Allah SWT.

Akhirnya teriringi doa dan harapan semoga karya ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan para pembaca pada umumnya, aamiin.