

## BAB VI PENUTUP

Pada pengantar bab ini merupakan deskripsi singkat isi dari bab 6 kesimpulan dan saran. Isi bab 6 kesimpulan dan saran meliputi kesimpulan hasil penelitian dan saran – saran yang dapat diusulkan bagi penelitian selanjutnya.

### 6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah:

1. Kualitas pelayanan yang dimiliki oleh Kantor Pos Karang Joang Balikpapan masih memiliki gap negatif pada setiap atributnya sehingga dapat disimpulkan perlu dilakukannya perbaikan. Hasil gap dapat dilihat dari rata-rata nilai kepuasan pelanggan terhadap nilai rata-rata nilai kepentingan pelanggan belum melampaui nilai kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan Kantor Pos Karang Joang. Hasil skor negatif menunjukkan bahwa Kantor Pos Karang Joang belum sepenuhnya memenuhi kualitas layanan. Setelah dilakukan penilaian terhadap Gap terhadap setiap dimensi didapat Gap negatif berjumlah 13 atribut yaitu (atribut 8, atribut 16, atribut 15, atribut 19, atribut 10, atribut 9, atribut 7, atribut 4, atribut 11, atribut 1, atribut 3, atribut 13, dan atribut 17) dan Gap positif berjumlah 7 atribut yaitu (atribut 14, atribut 2, atribut 20, atribut 18, atribut 5, atribut 6, dan atribut 12). Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, ternyata masih terdapat kepuasan pelanggan terhadap kepentingan pelanggan yang belum dapat terpenuhi oleh pihak Kantor Pos Karang Joang, hal tersebut dapat kita ketahui dari nilai *Customer Satisfaction Index* yang diperoleh yaitu sebesar 80.56% yang berdasarkan Tabel Index kriteria *Customer Satisfaction Index* masih tergolong dalam kriteria puas. Diperlukan sedikit perbaikan untuk mencapai tingkat sangat puas.
2. Setelah melakukan perhitungan dengan *importance performance analysis* di dapatkan atribut yang perlu dilakukannya perbaikan karena atribut tersebut

masih belum dapat memuaskan pelanggan yang datang ke Kantor Pos Karang Joang yaitu sebanyak 13 atribut yaitu atribut atribut (8, 16, 15, 19, 10, 9, 7, 4, 11, 1, 3, 13, dan 17) dan mengacu pada kuadran I dari diagram kartesius *importance performance analysis*, maka didapatkan rekomendasi perbaikan atribut prioritas utama yang secepatnya harus ditingkatkan terkait kualitas pelayanan pada pelanggan di Kantor Pos karang joang yaitu atribut 8 (Kesesuaian waktu terhadap pengiriman barang yang ditentukan), atribut 19 (Petugas mampu memahami akan kebutuhan ataupun keluhan konsumen) dan atribut 10 (Kecepatan dan ketepatan petugas pada saat proses administrasi).

## 6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan pada penelitian ini adalah:

1. Dari hasil penelitian ini hendaknya dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap faktor-faktor atau atribut yang harus dilakukan perbaikan bagi Kantor Pos Karang Joang dalam upaya untuk meningkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan
2. Diharapkan kedepannya Kantor Pos Karang Joang tetap rutin melaksanakan survei kualitas agar pelayanan yang diberikan oleh Kantor Pos Karang Joang tetap terjaga kualitasnya dan semakin baik.