

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan untuk dapat melakukan perbaikan kualitas layanan jasa keuangan pospayment di PT Pos Indonesia KCU Purwokerto.

1. Berdasarkan hasil penelitian indeks kepuasan pelanggan layanan jasa keuangan *pospayment* (pospay) di PT Pos Indonesia KCU Purwokerto, ditemukan bahwa tingkat kepuasan pelanggan mencapai 81,15%, yang dapat dikategorikan sebagai "sangat puas". Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan merasa sangat puas dengan kualitas layanan jasa keuangan Pospay yang diberikan oleh PT Pos Indonesia. Kesimpulan ini mengindikasikan bahwa upaya PT Pos Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan Pospay telah berhasil. Dimensi *tangible* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *assurance* (jaminan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *empathy* (perhatian) menjadi indikator penting yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan yang tinggi ini.
2. Adapun hal-hal atau atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan pada perhitungan tingkat kesesuaian dengan kepentingan pelanggan dapat dilihat jelas pada diagram kartesius, khususnya pada kuadran 1. Atribut-atribut yang berada di kuadran 1 merupakan atribut yang dianggap penting oleh responden. Namun kinerja yang diterima dalam pelaksanaannya dinilai kurang oleh konsumen. Terdapat 5 atribut yang perlu secepatnya dilakukan perbaikan. Atribut-atribut tersebut adalah pegawai kantor pos profesional dalam melakukan pelayanan (10), kemampuan pegawai kantor pos dalam berkomunikasi dengan baik, ramah,

sopan (11), kemampuan kantor pos dalam menanggapi keluhan pelanggan (16), pegawai kantor pos menjalin komunikasi secara intens dengan pelanggan (23), kesiapan pegawai kantor pos dalam melayani pelanggan pada berbagai situasi dan kondisi (24). Hal ini menunjukkan bahwa PT Pos Indonesia KCU Purwokerto harus meningkatkan kinerja atribut-atribut yang berada di kuadran ini, karena harapan dari pelanggan belum tercapai secara maksimal.

Dengan demikian, kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan jasa keuangan Pospay sangat tinggi, namun PT Pos Indonesia tetap perlu berfokus pada peningkatan kualitas layanan untuk memastikan kepuasan pelanggan yang berkelanjutan dengan melakukan perbaikan terhadap atribut-atribut pada kuadran 1.

## **B. Saran**

Meskipun hasil penelitian mengenai Indeks Kepuasan Pelanggan Layanan Jasa Keuangan *Pospayment* (Pospay) Di PT Pos Indonesia KCU Purwokerto mendapatkan hasil yang baik, PT Pos Indonesia harus tetap berkomitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan Pospay agar tetap memenuhi harapan pelanggan. Sehingga saran yang dapat diberikan untuk PT Pos Indonesia KCU Purwokerto yaitu peningkatan kualitas SDM dengan mengadakan pelatihan dan pengembangan pegawai. PT Pos Indonesia KCU Purwokerto perlu meningkatkan kualitas SDM yang dimiliki dengan cara mengadakan pelatihan dan pengembangan pegawai secara rutin untuk meningkatkan produktivitas dan inisiatif dalam bekerja. Hal ini penting dilakukan karena sesuai dengan hasil penelitian, atribut-atribut yang berada di kuadran 1 merupakan atribut yang dianggap penting oleh responden, namun kinerja yang diterima dalam pelaksanaannya dinilai kurang oleh konsumen, yaitu atribut yang termasuk dalam

dimensi *reliability* (keandalan). Atribut tersebut adalah pegawai kantor pos profesional dalam melakukan pelayanan, dan kemampuan pegawai kantor pos dalam berkomunikasi dengan baik, ramah, sopan. Selain itu, terdapat atribut kemampuan kantor pos dalam menanggapi keluhan pelanggan yang merupakan atribut dalam dimensi *assurance* (jaminan). Sehingga perbaikan kualitas SDM menjadi penting untuk dilakukan seperti *upgrading customer service*. Kemudian atribut yang perlu dilakukan perbaikan selanjutnya adalah atribut pada dimensi *responsiveness* (daya tanggap), yaitu pegawai kantor pos menjalin komunikasi secara intens dengan pelanggan, serta kesiapan pegawai kantor pos dalam melayani pelanggan pada berbagai situasi dan kondisi. Hal ini menunjukkan bahwa kelima atribut yang perlu dilakukan perbaikan semuanya berfokus pada kualitas pegawai sebagai SDM yang dimiliki PT Pos Indonesia KCU Purwokerto, sehingga saran yang diberikan yaitu perbaikan kualitas SDM dengan mengadakan pelatihan dan pengembangan pegawai.

