

BAB V

PENUTUP

Pada bab penutup ini maka penulis akan membahas kesimpulan yang telah didapatkan dari keseluruhan pembahasan yang telah disajikan pada bab – bab sebelumnya, lalu dilanjutkan dengan pemberian saran yang mungkin bersifat membangun dan diharapkan berguna bagi PT Pos Indonesia Cabang Payakumbuh dimasa yang akan datang.

5.1 Kesimpulan

Setelah melaksanakan magang dan melakukan observasi terhadap PT Pos Indonesia Cabang Payakumbuh tentang penerapan strategi produk dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. PT Pos Indonesia memiliki dua macam produk yang berbentuk aplikasi yaitu *Pospay* dan *Pos Aja*. Aplikasi tersebut memiliki tujuan untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan transaksi, bayar maupun beli, pengiriman paket atau surat dan pelanggan tidak perlu lagi datang ke Kantor Pos untuk melakukan transaksi, sehingga dengan adanya layanan dalam bentuk aplikasi tersebut tercipta kepuasan pada pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat mempengaruhi keuntungan laba bagi perusahaan, karena dengan adanya kepuasan pelanggan maka akan terjadinya pembelian secara berulang dan tentunya akan memberi keuntungan yang tinggi bagi perusahaan.
2. Perbedaan Aplikasi *Pospay* dan *Pos Aja* yaitu Aplikasi *Pospay* merupakan aplikasi yang menyediakan layanan seperti transaksi

keuangan, bayar dan beli. Sedangkan Aplikasi Pos Aja merupakan aplikasi yang berguna untuk layanan antar jemput paket atau surat sehingga pelanggan tidak perlu lagi mengantarkan atau menjemput paket ke Kantor Pos.

3. PT Pos Indonesia Cabang Payakumbuh menerapkan strategi produk dengan cara mempromosikan, mensosialisasikan, dan memberikan penyuluhan aplikasi kepada calon pelanggannya.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah diuraikan oleh penulis sebelumnya, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

5.2.1 Kepada Institusi (PT Pos Indonesia Cabang Payakumbuh)

1. Agar tetap terjaga kepercayaan pelanggan kepada perusahaan, sebaiknya PT Pos Indonesia Cabang Payakumbuh memberikan pelayanan dengan loyalitas yang lebih tinggi, seperti menyediakan layanan yang baik sehingga pelanggan puas.
2. Dalam melakukan kerja sama dengan ritel – ritel, PT Pos Indonesia Cabang Payakumbuh sebaiknya harus mengunjungi ritel tersebut setidaknya dalam jangka waktu satu kali dalam sebulan, dan menanyakan apakah ada kendala atau keluhan terhadap layanan produk yang telah disediakan, sehingga dengan adanya kunjungan setiap bulannya maka pelanggan akan merasa puas dan tentunya juga akan meningkatkan kepuasan pada pelanggan tersebut.
3. Sebaiknya perusahaan melakukan promosi lebih banyak lagi sehingga dapat menjangkau sasaran yang luas dan tentunya

masyarakat akan lebih banyak mengenal produk PT Pos Indonesia tersebut, seperti menggunakan *billboard*, *banner*, menyebarkan brosur, poster, koran, majalah dan *merchandise* (alat tulis, topi, stiker, *mug*, gantungan kunci, payung, botol minum, dll).

5.2.2 Kepada peneliti yang melakukan penelitian selanjutnya

Agar mampu dalam memberikan informasi laporan yang baik dan dapat bermanfaat bagi pihak lainnya, penulis menyarankan kepada peneliti selanjutnya supaya lebih baik lagi dalam mengamati kegiatan strategi produk yang dilakukan oleh PT Pos Indonesia Cabang Payakumbuh.

