

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah diuraikan sebelumnya tentang Kualitas Pelayanan pada PT Pos Indonesia Cabang Batusangkar didapat kesimpulan bahwa melalui lima dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk mengetahui dan mengukur kualitas pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Batusangkar yaitu Berwujud (*Tangible*), Keandalan (*Reliability*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*) bisa disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di PT Pos Indonesia Cabang Batusangkar sudah bagus, baik dari segi pelayanan, fasilitas dan kenyamanan yang diberikan. Walaupun masih ada beberapa indikator dimensi-dimensi pelayanan yang masih kurang baik tapi secara keseluruhan pelayanan yang mereka berikan bisa dikatakan baik. Maka suatu pelayanan yang berorientasi pada pelanggan harus selalu meningkatkan kualitas untuk menciptakan hubungan saling menguntungkan bagi pelanggan dan pemberi pelayanan. Hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan harus memberikan pelayanan yang maksimal pada pelanggan agar tercapainya tujuan perusahaan.

5.2 Saran

Demi menjaga kepercayaan pelanggan pada pelayanan PT Pos Indonesia Cabang Batusangkar, penulis memberikan saran pada PT Pos Indonesia Cabang Batusangkar

diharapkan PT Pos Indonesia Cabang Batusangkar lebih meningkatkan pelayanan sehingga pelanggan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Seperti kejelasan tentang loket pembayaran sehingga pelanggan tidak bingung dalam melakukan pembayaran.

