

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan oleh penulis mengenai peningkatan kualitas pelayanan konsumen melalui peran kurir pada PT Pos Indonesia Cabang Bukittinggi, dapat disimpulkan beberapa hal yaitu:

1. Kurir PT. Pos Indonesia Cabang Bukittinggi telah menerapkan dimensi kualitas pelayanan diantaranya:
 - a. Keandalan, kurir memiliki kemampuan memberikan layanan secara konsisten terkait melakukan pengiriman sesuai jadwal yang telah ditentukan.
 - b. Daya Tanggap, kurir memiliki kesigapan dalam merespon permintaan atau keluhan dari pelanggan, termasuk memberikan informasi terkait pengiriman.
 - c. Jaminan, kurir memiliki kemampuan untuk memberikan informasi dan meyakinkan pelanggan bahwa paket dalam keadaan aman.
 - d. Empati, kurir memberikan layanan yang baik dan berusaha membantu pelanggan yang mengalami kesulitan atau keluhan.
 - e. Bukti Fisik, kurir menggunakan sarana dan prasarana yang sesuai pada saat melayani pelanggan.
2. Kurir sangat berperan penting dalam layanan pengiriman pada PT. Pos Indonesia Cabang Bukittinggi untuk memastikan bahwa paket sampai dengan kondisi baik dan tepat waktu.

3. PT. Pos Indonesia Cabang Bukittinggi menggunakan saluran distribusi intensif. Penggunaan saluran distribusi selektif dapat memungkinkan PT. Pos Indonesia Cabang Bukittinggi untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang dimiliki dan kegiatan distribusi lebih efektif dan efisien. Layanan PT. Pos Indonesia Cabang Bukittinggi berfokus pada segmen tertentu seperti pengiriman surat, paket, dan layanan keuangan. Perusahaan juga dapat memilih mitra distribusi yang sesuai dengan standar yang ditetapkan.

1.2 Saran

Paparan mengenai kesimpulan pada poin 5.1 terkait Peningkatan Kualitas Pelayanan Konsumen Melalui Peran Kurir pada PT Pos Indonesia Cabang Bukittinggi, maka penulis dapat memberikan saran-saran yang sekiranya dapat membantu perusahaan diantaranya:

1. PT. Pos Indonesia Cabang Bukittinggi diharapkan untuk terus melakukan *upgrade* kualitas pelayanan dalam hal pengiriman barang.
2. PT. Pos Indonesia Cabang Bukittinggi diharapkan mampu melakukan *upgrade* kualitas sumber daya manusia (SDM) kurir melalui pelatihan. Program pelatihan yang mencakup layanan pelanggan keterampilan komunikasi untuk membantu kurir memberikan pelayanan yang memuaskan.
3. PT. Pos Indonesia Cabang Bukittinggi sebaiknya melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala untuk mengumpulkan masukan dan keluhan mengenai kualitas layanan yang diberikan melalui kurir. Hal ini berguna untuk melakukan perbaikan dan inovasi dalam pelayanan kurir.