

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis pada kantor Pos Payakumbuh mengenai efektivitas layanan aplikasi *Posgiro Mobile* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkat efektivitas layanan aplikasi *Posgiro Mobile* pada Kantor Pos payakumbuh secara keseluruhan termasuk dalam kategori cukup efektif. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengukuran layanan aplikasi *Posgiro Mobile* yang menunjukkan rata-rata sebesar 74,3% dan ini berada pada rentang cukup efektif.
2. Hasil pengukuran masing-masing aspek layanan aplikasi *Posgiro Mobile* yang meliputi, *efficiency, reliability, fulfillment, privacy, responsiveness, contact* berada pada kategori cukup efektif.
3. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan yang didapat dari jawaban responden mengenai layanan aplikasi *Posgiro Mobile* ini adalah cukup puas.

Jadi, berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikatakan bahwa layanan aplikasi *Posgiro Mobile* sudah termasuk kedalam kategori cukup efektif dalam sebuah layanan dan sudah cukup efektif dari sudut pandang pengguna.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian efektivitas layanan aplikasi *Posgiro Mobile* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia (Persero) cabang Payakumbuh, maka ada beberapa saran yang bisa dilakukan untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan melalui aplikasi *Posgiro Mobile* sebagai berikut:

1. Perlu meningkatkan layanan yang ada pada aplikasi *Posgiro Mobile* untuk memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi. Caranya dengan memperbarui sistem, tampilan dan memperbanyak informasi pada aplikasi.
2. Perlu melakukan perbaikan pada proses login yang lama, karena beberapa dari pengguna masih mengeluhkan tentang hal ini.
3. Tambahkan promosi menarik dan perbanyak fitur-fitur transaksi lainnya yang dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
4. Perusahaan harus lebih cepat tanggap dengan keluhan yang dirasakan pelanggan. Hal ini akan sangat baik untuk melakukan evaluasi terhadap aplikasi *Posgiro Mobile* dari keluhan-keluhan pengguna tersebut.
5. Perlu melakukan sosialisasi dan promosi aplikasi kepada calon pengguna. Hal ini bertujuan untuk menambah jumlah pengguna aplikasi dan juga memperkenalkan aplikasi *Posgiro Mobile* yang tergolong masih baru.