

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis di Kantor Pos Cikarang mengenai analisa minat konsumen terhadap penerapan layanan Qposin Aja PT Pos Indonesia (Persero) cabang Cikarang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Proses layanan Qposin Aja pada kantor Pos Cikarang hampir sama dengan layanan lain seperti pos express, pos kilat dan lainnya, hanya saja yang membedakan adalah layanan Qposin Aja menggunakan aplikasi mulai dari penginputan data untuk mengirim barang atau dokumen dan jauh lebih praktis daripada harus datang ke kantor terdekat.
2. Pengiriman paket yang menggunakan layanan Qposin Aja sampai saat ini di Kantor Pos Cikarang hampir semua pelanggan yang menggunakan layanan tersebut untuk bisnis online, UMKM dan lainnya.
3. Kualitas jasa pengiriman barang layanan Qposin Aja dapat diukur dari kehandalan, fasilitas fisik, daya tanggap, jaminan, dan empati pada PT. Pos Indonesia Cabang Cikarang.
4. Layanan Qposin Aja sudah dapat dikategorikan layanan yang sangat sering digunakan pada kalangan yang memiliki bisnis online dan UMKM di Pulau Jawa khususnya Jawa Barat.
5. Hasil pengukuran kepuasan pelanggan yang didapat dari jawaban responden mengenai layanan Qposin Aja adalah cukup puas.

Jadi, berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikatakan bahwa layanan aplikasi Qposin Aja sudah termasuk kedalam kategori yang cukup baik dalam hal penerapan layanan dan sudah cukup baikd dari sudut pandang pengguna.

1.2 Saran

Adapun saran yang diberikan penulis sampaikan kepada PT Pos Indonesia Cabang Cikarang dalam analisa minat konsumen terhadap penerapan layanan Qposin Aja sebagai berikut:

1. Perlu meningkatkan layanan yang ada dalam aplikasi Qposin Aja untuk memudahkan pengguna dalam melakukan pengiriman. Caranya dengan memperbarui sistem, tampilan, dan memperbanyak informasi pada aplikasi.
2. Perlu melakukan perbaikan dalam menghubungkan akun Qposin dengan Pos Giro Mobile, karena beberapa pelanggan masih mengeluhkan hal ini.
3. Tambahkan promosi menarik dan perbanyak fitur yang dapat digunakan pengguna sesuai kebutuhannya.
4. Perusahaan harus lebih cepat tanggap dengan keluhan yang dirasakan pelanggan. Hal ini akan sangat baik untuk melakukan evaluasi terhadap aplikasi Qposin Aja dari keluhan-keluhan tersebut.
5. PT. Pos diharapkan lebih meningkatkan pelayanan customer service, agar dapat mudah dihubungi oleh pelanggan dan responsive.