

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pos Indonesia KCU Semarang, sehingga berdasarkan pada analisis dan pembahasan bab sebelumnya mengenai pengaruh pengaruh kualitas pelayanan, dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Pos Indonesia KCU Semarang, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan terbukti memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Pos Indonesia KCU Semarang. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Pengaruh yang signifikan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam membangun kepuasan pelanggan di perusahaan tersebut. Pelanggan cenderung merasa puas apabila dilayani dengan baik, ramah, cepat, dan profesional, sehingga keberadaan kualitas pelayanan yang prima sangat menentukan persepsi dan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.
2. Ketepatan waktu pengiriman ternyata tidak memberikan pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan. Meskipun faktor ini tetap penting dalam konteks layanan logistik, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara terpisah ketepatan waktu belum cukup kuat memengaruhi tingkat kepuasan

pelanggan di PT Pos Indonesia KCU Semarang. Hal ini bisa jadi disebabkan oleh ekspektasi pelanggan yang sudah terbiasa dengan variasi waktu pengiriman atau adanya faktor lain yang lebih dominan, seperti pelayanan langsung dari petugas, kualitas informasi pengiriman, atau harga jasa pengiriman.

3. Ketika kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman diuji secara simultan atau bersama-sama, hasilnya menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ini berarti bahwa walaupun ketepatan waktu tidak berpengaruh secara parsial, keberadaannya tetap memperkuat pengaruh kualitas pelayanan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan jika dipertimbangkan secara bersamaan. Keduanya memiliki peran yang saling melengkapi dan tidak dapat diabaikan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Dari seluruh variabel yang diteliti, kualitas pelayanan terbukti sebagai faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Dibandingkan dengan ketepatan waktu pengiriman, kualitas pelayanan menunjukkan kontribusi yang lebih besar. Hal ini menegaskan pentingnya perusahaan untuk fokus pada peningkatan mutu pelayanan, baik dari sisi sikap petugas, kecepatan layanan di loket, kejelasan informasi, hingga kenyamanan pelanggan selama proses transaksi.
5. Hasil uji determinasi menunjukkan bahwa hanya sebagian kecil dari variasi kepuasan pelanggan yang dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut, yaitu

kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman. Sisanya, sebagian besar dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor-faktor tersebut bisa meliputi harga layanan, aksesibilitas lokasi kantor pos, kemudahan dalam penggunaan aplikasi layanan, komunikasi, atau pengalaman pelanggan sebelumnya. Hal ini mengindikasikan perlunya penelitian lanjutan untuk menggali lebih banyak faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

6. Hasil uji korelasi memperlihatkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan ketepatan waktu pengiriman terhadap kepuasan pelanggan berada pada tingkat sedang dan bersifat searah. Artinya, jika kualitas pelayanan dan ketepatan waktu meningkat secara bersama-sama, maka kepuasan pelanggan juga cenderung meningkat. Meskipun hubungan tersebut tidak terlalu kuat, namun tetap menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki kontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan secara umum. Hubungan searah ini juga menegaskan bahwa peningkatan pada aspek pelayanan dan pengiriman harus dilakukan secara berimbang agar menghasilkan dampak maksimal terhadap kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Saran yang dapat disampaikan sehubungan dengan merujuk pada *output* penelitian ini antara lain:

1. Pengembangan Sistem Manajemen Pelayanan:

PT Pos Indonesia KCU Semarang sebaiknya mengembangkan serta menerapkan perangkat lunak *Customer Relationship Management (CRM)* guna mencatat seluruh bentuk interaksi dengan pelanggan. Melalui sistem ini, perusahaan dapat meningkatkan kecepatan respons terhadap keluhan maupun pertanyaan pelanggan, serta mengelola data pelanggan secara sistematis dan efisien. Penggunaan perangkat lunak tersebut memberikan kemudahan bagi perusahaan dalam menghimpun data kebutuhan dan preferensi pelanggan secara lebih sistematis dan terorganisasi.

2. Sistem Pemantauan Pengiriman:

PT Pos Indonesia KCU Semarang sebaiknya menerapkan aplikasi pelacakan (*tracking*) yang modern dalam pengelolaan proses distribusi menjadi hal yang krusial agar pelanggan dapat memantau status pengiriman secara *real-time*. Aplikasi ini sebaiknya terhubung dengan suatu sistem internal yang sudah ada, dengan tujuan menyediakan suatu data informasi yang akurat dan selalu diperbarui secara berkala terkait perjalanan kiriman. Langkah ini diyakini dapat mengurangi kekhawatiran pelanggan terhadap ketepatan waktu pengiriman.

3. Pelatihan Berkala bagi Sumber Daya Manusia:

PT Pos Indonesia KCU Semarang sebaiknya perlu menyelenggarakan pelatihan secara rutin bagi seluruh pegawai yang berkaitan dengan pelayanan

pelanggan, termasuk pelatihan dalam menangani keluhan dan meningkatkan keterampilan komunikasi. Pelatihan tersebut dapat melibatkan simulasi situasi nyata yang mungkin dihadapi di lapangan, sehingga karyawan mampu menanggapi berbagai persoalan dengan empati serta sikap *professional*. Konten pelatihan juga dapat meliputi pembaruan pemahaman terhadap standar prosedur operasional (SOP) guna memastikan setiap karyawan senantiasa berada dalam kesiapan maksimal untuk menyuguhkan kualitas layanan terbaik.

4. Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Secara Berkelanjutan:

Penerapan mekanisme penilaian secara berkelanjutan sebaiknya perlu dilakukan oleh PT Pos Indonesia KCU Semarang sebagai upaya untuk mengevaluasi dan menjaga konsistensi kualitas pelayanan yang disediakan. Dengan melakukan pengumpulan dan analisis data terkait proses pengiriman, tingkat kepuasan pelanggan, serta efektivitas layanan, perusahaan dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang memerlukan peningkatan. Laporan berkala dari hasil evaluasi ini dapat menjadi dasar dalam pengambilan keputusan strategis oleh manajemen.

5. Penguatan Komunikasi Internal:

PT Pos Indonesia KCU Semarang sebaiknya perlu merancang suatu sistem komunikasi internal yang efektif agar seluruh karyawan dapat saling bertukar informasi maupun masukan terkait proses pelayanan. Dengan dukungan forum atau *platform digital* berbasis diskusi, setiap pegawai dapat menyampaikan gagasan atau umpan balik yang konstruktif, yang selanjutnya dapat dijadikan dasar dalam peningkatan layanan maupun penyempurnaan implementasi SOP.