

BAB V

KESIMPULAN

1.1 Kesimpulan

Penelitian ini telah menggali persepsi pelanggan terhadap aplikasi kurir online Borzo di Kota Surabaya dengan fokus pada aspek kelebihan dan kekurangan layanan, opsi pembayaran, dan sumber informasi awal pelanggan. Dari analisis data yang diperoleh melalui wawancara dengan empat informan, beberapa poin kunci dapat disimpulkan:

1. Informasi tentang Aplikasi Borzo diperoleh pelanggan dari berbagai sumber. Diversitas dalam sumber informasi yang digunakan oleh para informan untuk mempelajari tentang Borzo menunjukkan bahwa perusahaan harus menerapkan strategi multichannel dalam pemasaran dan promosinya untuk menjangkau audiens yang lebih luas dan beragam. Selain itu, menjaga kualitas layanan tetap tinggi akan memperkuat efektivitas word-of-mouth sebagai alat pemasaran yang berharga.
2. Persepsi Pelanggan terhadap komunikasi pemasaran yang dilakukan oleh Aplikasi Borzo memiliki beberapa aspek penting diantaranya tentang: Transparansi Informasi, Kemudahan Akses Informasi, Responsivitas Layanan Pelanggan dan Saran untuk Peningkatan. aplikasi Borzo dinilai positif oleh penggunanya karena keandalan, transparansi, dan kemudahan dalam pengoperasian. Namun, peningkatan dalam penyediaan informasi spesifik barang dan responsivitas layanan pelanggan dapat meningkatkan kepuasan pengguna lebih lanjut
3. Borzo memiliki beberapa kelebihan signifikan terutama dalam kecepatan layanan, kemudahan penggunaan, dan layanan pelanggan. Namun, masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam cakupan layanan, keamanan pengiriman, dan opsi kendaraan

yang lebih bervariasi untuk menyaingi aplikasi yang telah lama berdiri dan memiliki basis pelanggan yang luas.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil dan analisis yang telah dilakukan, berikut adalah beberapa saran yang dapat diimplementasikan oleh Borzo untuk meningkatkan layanan dan pengalaman pelanggan:

1. Borzo disarankan untuk memperluas cakupannya, terutama ke daerah-daerah di Surabaya yang belum terjangkau secara optimal. Ini akan membantu meningkatkan kepuasan pelanggan dan menjangkau basis pelanggan yang lebih luas.
2. Borzo perlu meningkatkan komunikasi terkait status pengiriman. Implementasi sistem notifikasi yang lebih efektif dan transparan dapat membantu pelanggan mengikuti proses pengiriman mereka secara real-time, mengurangi kecemasan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Mengingat kekhawatiran beberapa pelanggan tentang keamanan barang kiriman, Borzo dapat menawarkan opsi asuransi atau jaminan untuk pengiriman barang-barang berharga atau sensitif. Ini akan memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap keamanan layanan Borzo.
4. Mengingat efektivitas media sosial dalam menarik pelanggan baru, Borzo harus terus memperkuat kehadirannya di media sosial dengan konten yang menarik dan interaktif, serta memanfaatkan ulasan positif dari pengguna sebagai bagian dari strategi pemasaran digitalnya.

Dengan menerapkan saran-saran ini, Borzo dapat memperkuat posisinya di pasar layanan kurir online di Surabaya, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan secara simultan memperluas pangsa pasarnya.