

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode Servqual, kualitas layanan PT. Pos Indonesia Tulungagung masih perlu ditingkatkan pada dimensi *reliability* dan *responsiveness* karena keduanya memiliki kesenjangan terbesar antara harapan dan persepsi pelanggan. Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan atribut kecepatan pengiriman dan respons terhadap keluhan pelanggan berada pada kuadran prioritas utama, artinya perlu segera diperbaiki. Kombinasi hasil Servqual dan IPA menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan menjadi dasar dalam strategi pemasaran layanan pos agar mampu menarik dan mempertahankan pelanggan. Strategi pemasaran yang berorientasi pada peningkatan kualitas layanan terbukti mampu memperkuat daya saing pasar PT. Pos Indonesia Tulungagung di tengah kompetisi industri jasa pengiriman. Secara keseluruhan, penelitian ini terbukti mendukung bahwa peningkatan kualitas pelayanan melalui Servqual dan penguatan strategi melalui IPA dapat menjadi pendekatan yang efektif dalam meningkatkan daya saing perusahaan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, PT. Pos Indonesia Tulungagung disarankan untuk secara berkelanjutan meningkatkan kualitas pelayanan dengan memprioritaskan perbaikan pada area-area yang dianggap paling

penting oleh pelanggan, seperti keandalan pengiriman dan responsivitas terhadap keluhan pelanggan. Investasi dalam pelatihan karyawan, pemanfaatan teknologi pelacakan, dan penerapan standar pelayanan yang jelas juga perlu ditingkatkan. Selain itu, PT. Pos Indonesia Tulungagung sebaiknya memanfaatkan umpan balik pelanggan secara aktif untuk melakukan perbaikan berkelanjutan. Komunikasi yang efektif dengan pelanggan melalui berbagai saluran, termasuk media sosial, juga penting untuk membangun hubungan yang kuat dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Evaluasi berkala terhadap strategi pemasaran layanan menggunakan metode Servqual dan IPA perlu dilakukan untuk memastikan efektivitasnya.