BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis akan mengambil kesimpulan sesuai identifikasi masalah yang dicari sebagai berikut :

5.1. Kesimpulan

Tanggapan konsumen tentang citra perusahaan kantor pos cabang Ujung Berung Bandung dinilai baik, dimana memiliki kesan baik, kepercayaan yang tinggi, dan sikap yang baik. Skor tertinggi pada sikap dan skor terendah pada sekumpulan kesan yang dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Kesan konsumen terhadap kantor pos cabang Ujung Berung Bandung dinilai baik. Dimana skor tertinggi pada item pertanyaan tentang tanggapan konsumen mengenai tingkat kecepatan dalam jasa pengiriman pada kantor pos cabang Ujung Berung Bandung. Skor terendah padaa item pertanyaan tentang tanggapan konsumen mengenai tingkat keserasian antara suasana, desain dan tata letak kantor pos cabang Ujung Berung Bandung.
b. Kepercayaan konsumen terhadap kantor pos cabang Ujung Berung Bandung dinilai tinggi. Dimana skor tertinggi dengan item pertanyaan tentang tanggapan konsumen mengenai tingkat keadilan dan tanggung jawab karyawan kantor pos cabang Ujung Berung Bandung dalam menangani suatu masalah konsumen. Skor terendah pada item pertanyaan

tentang tanggapan konsumen mengenai tingkat kejujuran karyawan kantor pos cabang Ujung Berung Bandung dalam melayani masalah konsumen.

c. Sikap konsumen terhadap kantor pos cabang Ujung Berung Bandung dinilai baik. Dimana skor tertinggi dengan item pertanyaan tentang tingkat ketertarikan dalam menggunakan jasa-jasa lain yang ditawarkan kantor pos cabang Ujung Berung Bandung, skor terendah dengan item pertanyaan tentang tanggapan konsumen mengenai tingkat pengetahuan karyawan kantor pos cabang Ujung Berung Bandung dalam menangani masalah konsumen.

5.2. Saran

Setelah penulis melakukan survey di lapangan pada kantor pos cabang Ujung Berung Bandung, dengan semakin ketatnya persaingan pada citra perusahaan saat ini, maka sebaiknya pihak kantor pos cabang Ujung Berung Bandung benar-benar memperhatikan kekurangan tentang tanggapan konsumen terhadap citra perusahaan kantor pos cabang Ujung Berung Bandung. Maka dari itu saran penulis yang akan dikemukakan sebagai berikut:

Sekumpulan kesan dari penataan tata letak ruang pelayanan dan suasana. Maka kantor pos cabang Ujung Berung Bandung seharusnya melakukan peningkatan agar dapat mempermudah konsumen dalam memilih pelayanan, serta perlu perancangan suasana yang nyaman bagi konsumen. sehingga menimbulkan kepercayaan secara terus menerus. Selain itu kantor pos cabang Ujung Berung Bandung harus melakukan peningkatan rasa kejujuran dan pengetahuan dalam

setiap melayani keluhan atau masalah yang sedang dihadapi konsumen agar mendapat kepercayaan yang lebih baik dari konsumen.