BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Bab ini merupakan kesimpulan dari penelitian yang merupakan hasil analisis statistik Variabel-variabel penelitian sesuai dengan identitas masalah dari hasil penelitian Setelah itu peneliti mengadakan pembahasan mengenai *"*Sejauhmana Efektivitas Komunikasi Antarpersona *Customer Service* PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung Kepada Pelanggan *Pos Express* Terhadap Kepuasan Mereka Pada Jasa Pengiriman Paket Dan Surat*"*, maka penulis dalam bab ini akan mencoba menarik suatu kesimpulan dan memberikan saran berdasarkan atas uraian yang telah penulis kemukakan dalam bab sebelumnya.

1. Hubungan antara **Keterbukaan** *Customer Service* PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung Kepada Pelanggan *Pos Express* Terhadap Kepuasan Mereka Pada Jasa Pengiriman Paket dan Surat adalah lemah karena belum Sepenuhnya memberikan rekasi secara jujur kepada pelanggan tentang produk *Pos Express* hal ini disebabkan karena sebagian besar pelanggan menganggap bahwa keterbukaan *Customer Service* belum sepenuhnya terbuka kepada pelanggan arah hubungan yang positif akan memberikan arah yang sama antara keterbukaan dengan kepuasan.
2. Hubungan Antara **Empati** *Customer Service* PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung Kepada Pelanggan *Pos Express* Terhadap Kepuasan Mereka Pada Jasa Pengiriman Paket dan Surat adalah sedang hal ini dikarenakn sebagian

pelanggan merasa dalam menagapi keluhan sudah baik arah hubungan yang positif akan memberikan arah yang sama antara empati dengan kepuasan.

3. Hubungan Antara **Sikap mendukung** *Customer Service* PT. *Pos Express* Indonesia (Persero) Bandung Kepada Pelanggan *Pos Express* Terhadap Kepuasan Mereka Pada Jasa Pengiriman Paket dan Surat adalah kuat dikarenakan komunikasi yang efektif yang diberikan kepada pelanggan baik, hal ini dikarenakan arah hubungan yang positif akan memberikan arah yang sama antara Sikap Mendukung dengan kepuasan.
4. Hubungan Antara **Sikap Positif** *Customer Service* PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung Kepada Pelanggan *Pos Express* Terhadap Kepuasan Mereka Pada Jasa Pengiriman Paket dan Surat adalah Sedang dikarenakan rekasi yang menyenangkan karena sebagaian pelanggan merasakan rekasi yang menyenangkan yang diberikan kepada pelanggan sudah baik hal ini dikarekanakan hubungan yang positif akan memberikan arah yang sama antara sikap positif dengan kepuasan.
5. Hubungan Antara **Kesetaraan** *Customer Service* PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung Kepada Pelanggan *Pos Express* Terhadap Kepuasan Mereka Pada Jasa Pengiriman Paket dan Surat adalah kuat dikarenakan pengakuan yang diberikan kepada sebagaian besar pelanggan merasakan sudah baik hal ini dikarekanakan hubungan yang positif akan memberikan arah yang sama.
6. Hubungan Antara Efektivitas Komunikasi Antarpersona *Customer Service* PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung Kepada Pelanggan *Pos Express* Terhadap **Kualitas Produk** Mereka Pada Jasa Pengiriman Paket dan Surat

adalah Sedang dikarenakan Daya Tahan Produk yang diberikan kepada sebagaian besar pelanggan merasakan sudah baik hal ini dikarekanakan hubungan yang positif akan memberikan arah yang sama.

7. Hubungan Antara Efektivitas Komunikasi Antarpersona *Customer Service* PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung Kepada Pelanggan *Pos Express* Terhadap **Kualitas Pelayanan** Mereka Pada Jasa Pengiriman Paket dan Surat adalah Sedang dikarenakan yang diberikan kepada sebagaian besar pelanggan merasakan puas sudah baik hal ini dikarekanakan hubungan yang positif akan memberikan arah yang sama
8. Hubungan Antara Efektivitas Komunikasi Antarpersona *Customer Service* PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung Kepada Pelanggan *Pos Express* Terhadap **Citra Produk** Mereka Pada Jasa Pengiriman Paket dan Surat adalah Kuat dikarenakan kualitas yang diberikan dalam Produk *Pos Expres* sebagaian besar pelanggan merasakan sudah baik hal ini dikarekanakan hubungan yang positif akan memberikan arah yang sama.
9. Hubungan Antara Efektivitas Komunikasi Antarpersona *Customer Service* PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung Kepada Pelanggan *Pos Express* Terhadap **Harga** Mereka Pada Jasa Pengiriman Paket dan Surat adalah Sedang dikarenakan Jaminan Produk *Pos Express* yang diberikan sebagaian besar pelanggan merasakan sudah baik hal ini dikarekanakan hubungan yang positif akan memberikan arah yang sama.

10. Hubungan Antara Efektivitas Komunikasi Antarpersona *Customer Service* PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung Kepada Pelanggan *Pos Express* Terhadap **Kemudahan Memperoleh produk** Mereka Pada Jasa Pengiriman Paket dan Surat adalah Sedang dikarenakan Mudah Mendapatkan Produk *Pos Express* yang diberikan kepada sebagaian besar pelanggan merasakan sudah baik hal ini dikarekanakan hubungan yang positif akan memberikan arah yang sama..

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan dalam penelitian ini, peneliti mencoba memberikan saran yang mungkin dapat dijadikan masukan dan perbaikan dimasa mendatang antara lain.

5.2.1 Saran Bagi Perusahaan

Saran yang dapat peneliti sampaikan kepada PT. Pos Indonesia (Persero) sesuai dengan pengamatan selama peneliti melakukan penelitian dilapangan adalah:

1. Efektivitas Komunikasi Antarpersona dengan kualitas pelayanan pelanggan sudah baik, tapi akan lebih baik, bila ada kebijakan-kebijakan baru lagi yang berupa cara palayanan dengan layanan yang diberikan lebih baik lagi dari sebelumnya, agar pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan *customer service* dan terhadap tanggapan pelanggan agar dibuat untuk mendukung kepuasan dari pelanggan atau pengguna produk *pos express* itu sendiri.

2. Selama ini agar kebijakan untuk pelayanan pelanggan, lebih diperhatikan kembali, agar pelanggan tidak lama menunggu dan berikan vasilitas dengan tempat yang bersih dan nyaman disaat pelanggan menunggu no antrian.

5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.

Berdasarkan hasil pengalaman peneliti dalam melakukan laporan skripsi, maka peneliti memberikan saran kepada mahasiswa selanjutnya adalah :

1. Bagi Mahasiswa yang melakukan penelitian, harus mematuhi segala peraturan yang berlaku diterapkan diperusahaan/lembaga dimana peneliti dilakukan agar tidak mencermarkan nama baik almamater atau nama universitas yaitu unikom.
2. Bagi mahasiswa yang melakukan penelitian, dapat melakukan komunikasi yang baik kesetiap karyawan/karyawati PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung, Agar merasa baikdari pihak peneliti maupun pembimbimbing diperusahaan nyaman untuk mendapatkan nilai positif kedepannya.
3. Bagi Mahasiswa yang melakukan penelitian, bisa menerapkan rasa inisiatif dan sifat kritis yang tinggi dalam penelitian dilapangan selain mendapatkan pengalaman dalam dunia kerja maupun wawasan baru untuk peneliti.

4. Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian harus lebih siap untuk menentukan pendekatan apa yang digunakan, judul, variabel, indikatior, alat ukur teori dan lain sebagainya.