

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kinerja pelayanan kantor pos Kota Blitar bisa diketahui dari 2 kriteria yang pertama produktifitas dan yang kedua adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan itu mencakup beberapa aspek diantaranya adalah kehandalan, fasilitas, respon. Hal ini berguna untuk mengetahui seberapa jauh atau seberapa baiknya pelayanan yang diberikan kantor pos Blitar dan yang terpenting apakah sudah sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Produktivitas dapat diukur dengan perbandingan pendapatan karena dengan mengetahui perbandingan yang terjadi maka bias dilihat apakah pencapaian yang didapat sudah memnuhi standart yang telah ditentukan dari perusahaan. Jadi bila produktifitas menurun maka perlu adanya peningkatan lagi agar bias mendapatkan hasil yang memuaskan.
3. Setiap petugas loket harus memiliki sikap yang profesional dalam melayani pelanggan dengan menerapkan 3S (senyum, sapa, salam) sesuai standart pelayanan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dengan menerapkan 3S (senyum, sapa, salam) dalam pekerjaan maka suatu pekerjaan akan bisa berjalan dengan baik dan lancar. Kepuasan pelanggan sangat diutamakan dikarenakan selain sumber pendapatan bagi perusahaan, kepuasan pelanggan adalah harga mati perusahaan.

Jika kepercayaan pelanggan berkurang maka bisa dipastikan pendapatan perusahaan juga akan berkurang.

B. Saran

1. Untuk lebih bisa mendapatkan kepercayaan dari para konsumen, seharusnya kita harus bisa memperbaiki setiap permasalahan yang terjadi karena bila terjadi kesalahan sedikit saja bisa mempengaruhi kepercayaan maupun pendapatan. Untuk menghindari hal tersebut maka dibutuhkan konsentrasi yang tinggi pada saat melayani konsumen agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan. Sehingga kita tetap bisa mempertahankan kepercayaan konsumen, agar konsumen bisa kembali suatu saat nanti untuk mengirimkan barang mereka kepada Kantor pos Blitar.
2. Harusnya ada pelatihan ataupun training untuk semua pegawai khususnya petugas loket dikarenakan loket adalah tempat pertama bagi pelanggan mengirim barang sebelum diproses kebagian yang lain. Harus ada pelatihan yang diadakan paling tidak satu bulan sekali agar para pegawai tidak lupa dengan standart pelayanan yang diberikan kepada konsumen . Hal ini tentu saja dapat menjadi sandungan bagi Kantor Pos Blitar karena bila kita bisa melayani para pelanggan dengan baik dan sopan maka tidak menutup kemungkinan bahwa pelanggan akan puas dengan pelayanan yang kita berikan kepada mereka.