

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang disajikan pada bab sebelumnya tentang kualitas pelayanan pengiriman Pos Express di PT.Pos (Indonesia) Cabang Kota Gorontalo dengan menggunakan standar pelayanan publik berdasarkan KEPMENPAN No.63/Kep/M.PAN/7/2003 dapat disimpulkan bahwa bahwa kualitas pelayanan pos *express* yang diukur dari enam standar pelayanan yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan yang ada di PT.Pos Indonesia Cabang Kota Gorontalo dapat dikategorikan sudah memuaskan, sehingga yang baik perlu dipertahankan dan yang masih kurang baik perlu ditingkatkan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat memberi manfaat dalam membantu meningkatkan pelayanan di PT. Pos Gorontalo pada umumnya. Berikut diantaranya:

1) Bagi PT. Pos Gorontalo

Setelah melakukan penelitian di PT. Pos Kota Gorontalo, Bagi perusahaan PT. POS Indonesia Cabang Gorontalo harus ada perbaikan fasilitas misalnya sarana dan prasarananya. Banyaknya bisnis online yang sedang marak saat ini diharapkan Kualitas pelayanan dalam pengiriman paket pos *express* di PT.Pos Indonesia Cabang Gorontalo harus di tingkatkan karena jasa pengiriman paket sekarang sangat diminati oleh masyarakat, mengingat hasil penelitian

menunjukkan bahwa untuk kualitas pelayanan sudah berada dalam kategori baik, maka sebaiknya pihak perusahaan lebih meningkatkan kualitas agar kepercayaan pelangganpun semakin meningkat.

2) Bagi Universitas Negeri Gorontalo

Universitas Negeri Gorontalo merupakan salah satu perguruan tinggi unggulan yang bergerak di bidang informasi dan komunikasi dan agen perubahan dalam pembentukan insan cerdas dan kompetitif, serta berperan dalam pembentukan masyarakat yang sejahtera. Oleh karena itu, penulis berharap agar Universitas Negeri Gorontalo dapat membantu mencerdaskan masyarakat dengan menciptakan insan yang cerdas dan kreatif serta membuat program-program *marketing* dan menggunakan strategi komunikasi yang dapat membantu instansi dalam mengembangkan bisnis mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Glueck, W.F. & Jauch, L.R. 2002. *Manajemen Strategi dan Kebijakan Perusahaan*. Jakarta: Erlangga
- Gustin. Riskia Renata. 2012. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan Terhadap kepuasan pelanggan*. Skripsi. Semarang
- Jauch, R. Lawrence & Glueck, F. William, 1988. *Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan*. Edisi kedua dan ketiga, Penerbit Erlangga, Jakarta
- John, A, Pearce II & Robinson, Jr, Richard B, 1997. *Manajemen Strategi Formulasi Implementasi dan Pengendalian*. Jilid I Edisi Pertama, Terjemahan Agus Maulana, Penerbit Bina Aksara, Jakarta
- Kotler, Philip, 2002, *Manajemen Pemasaran "analisis, perencanaan, implementasi dan control"*, terj Hendra teguh dan Ronny Antonius Rusly, Edisi 9, Jilid 1 dan 2, PT.Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2006, *Marketing Manajemen, Millennium Edition*, New Jersey : Prentice Hall International, Inc.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Porter Michael E, 1992. *Strategi Bersaing dan Desain*, Penerbit Erlangga, Jakarta
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Tjiptono. Fandy dan Gregorius Chandra. 2008. *Service, Citra Wisata dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Andi. Yogyakarta.
- Wijaya, Tony, 2011, *Manajemen Kualitas Jasa*, Cetakan ke Dua. Jakarta. Indeks.
- Yusuf Shofie, 2003. *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Bandung: Citra Aditya Bakti