

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan maka secara signifikan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam mengirimkan barang/cargo di Mac Cargo Yogyakarta, karena kepuasan pelanggan tergantung pada kualitas pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan jasa yang ada di Mac Cargo Yogyakarta sudah baik. Hal ini bisa dilihat dari penerapan dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk melihat kualitas pelayanan jasa pada Mac Cargo Yogyakarta yaitu dengan menggunakan Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty (Parasuraman, 2021).

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi Mac Cargo Yogyakarta sebagai berikut :

1. Perusahaan sebaiknya membuat *website* untuk lebih memudahkan calon pelanggan dalam pengecekan ongkos kirim dan sebagai media pengecekan barang.
2. Dalam penyampaian pesan sebaiknya *Customer Service* membuat *template* pesan agar lebih cepat dan tepat.
3. Pemeliharaan rutin untuk seluruh bagian kantor agar tetap terlihat rapi dan terjaga dalam kebersihannya.

4. Penekanan perilaku profesionalisme terhadap karyawan untuk menjaga dan lebih meningkatkan citra dan kualitas pelayanan Mac Cargo Yogyakarta dimata pelanggan.
5. Penegakan aturan untuk penanganan barang agar karyawan lebih berhati-hati dan mengurangi angka kerugian yang disebabkan kerusakan barang.
6. Menambah satu orang *Customer Service* untuk membagi *job description* antara melayani keluhan pelanggan dan koordinasi dengan kurir.