

## BAB VI

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pembahasan pada Bab sebelumnya maka kesimpulan dari Penelitian Kualitas Produk ID Express adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas produk pada Ekpedisi Barang di ID Express belum berjalan secara Optimal, hal ini dikarenakan masih ada beberapa faktor yang belum berjalan dengan baik yaitu, Ketepatan Waktu, adanya Komplain Barang salah kirim kepada konsumen, adanya barang yang rusak, jaringan internet yang eror, kurangnya sumber daya manusia.
  - b. Hambatan dalam pelayanan ID Express berkaitan dengan proses pengiriman barang, dokumen tidak tepat waktu, proses pengiriman barang yang dikarenakan keterlambatan distribusi barang dari cabang ke pusat disamping itu kelalaian saat mensortir barang yang harus di packing secara khusus.
2. Upaya dalam mengatasi hambatan yang dilakukan oleh ID Express yaitu selalu melakukan *breafing* dan evaluasi kinerja di setiap bagian staf setiap harinya untuk mencegah hal-hal yang tidak diinginkan guna memberikan pelayanan prima kepada pengguna jasa pengiriman. Untuk meningkatkan kepuasan Konsumen harus memberikan pelayanan lebih baik lagi, sehingga dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

3. Upaya berikutnya dalam meningkatkan kepuasan konsumen yaitu mampu memberikan solusi atas keluhan konsumen, menyediakan layanan komplain, memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap hasil penelitian. Saran dari penulis adalah sebagai berikut:

1. Agar dapat memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada konsumen sehingga pelanggan akan menjadi pelanggan yang setia, maka sebaiknya ID Express perlu memberikan produk yang lebih baik lagi baik dari segi kualitas fisik.
2. ID Express diharapkan memastikan kembali kembali barang yang akan dikirimkan, seperti resi pengiriman dan waktu barang diterima dari Kota asal dan estimasi waktu pengiriman yang disesuaikan dengan resi pengiriman.
3. Adanya penambahan fasilitas penunjang seperti kendaraan pickup yang digunakan untuk membawa barang yang cukup besar dan barang lainnya hal tersebut bisa memudahkan kurir yang menggunakan sepeda motor, selain itu adanya teknisi di ID Express untuk mengatasi error pada sistem komputerisasi. Adanya teknisi di ID Express untuk mengatasi error pada sistem komputerisasi.
4. ID Express mengadakan *briefing* kepada karyawan untuk mencari pemecahan masalah serta menanggapi berbagai hal yang berkaitan

dengan pelayanan yang diberikan kepada konsumen pengguna jasa pengiriman barang.

5. Pegawai lebih cepat tanggap terhadap keluhan-keluhan konsumen pengguna jasa pengiriman barang, hal ini perlu adanya tenaga Customer Service untuk mengatasi keluhan-keluhan tersebut.