

BABIV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah, landasan teori dan hasil analisis data yang sudah diuraikan diatas, dapat disimpulkan bahwa:

1. Inovasi Produk *Q9 Sameday Service* pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri yaitu: Memiliki fitur layanan pelacakan online yang dapat diakses di aplikasi Pos Giro Mobile atau *pospay*, *PosAja* dan *QposinAja*, *Q9* menyediakan layanan jemput kiriman (*pick-up service*), tersedia notifikasi yang akan dikirim kepada penerima barang sesaat setelah kiriman di pos-kan melalui loket kantorpos, O-Ranger maupun Agenpos, COD (*Cash on Delivery*), Asuransi, dan promo gratis ongkos kirim untuk pengiriman berikutnya apabila kiriman tidak tiba di hari yang sama.
2. Konsumen merasa puas dengan pelayanan dan hasil inovasi produk *Q9 Sameday Service* di PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri. Pada tahun 2019- 2020 penambahan jumlah konsumen sebesar 5,13% dan pada 2020-2021 penambahan jumlah konsumen 5,31%. Hal ini dapat dijadikan indikasikan bahwa kepuasan konsumen pada inovasi produk *Q9 Sameday Service* dalam katagori baik bahkan meningkat. Hal ini dapat meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang. Dari sini terlihat bahwa inovasi produk untuk konsumen *Q9 Sameday Service* sangat penting dalam pembangunan ekonomi dan sosial yang ditunjukkan dengan peningkatan jumlah permintaan atau kepuasan layanan yang diukur dengan pertumbuhan jumlah konsumen dan penggunaan berulang jasa *Q9 Sameday Service*.

B. Saran

Adapun beberapa saran yang diberikan penulis sampaikan kepada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri dalam penerapan proses layanan *Q9 Sameday Service* sebagai berikut:

1. Perlu adanya promosi agar *Q9 Sameday Service* dikenal luas karena layanan ini juga sangat baik untuk pengiriman sehari-hari. Dan sebaiknya maksimalkan kegiatan promosi suatu produk tidak hanya di satu media sosial tetapi juga di media sosial dan media offline lainnya. Karena saat ini masih ada masyarakat yang tidak aktif di media sosial sehingga PT. Pos Indonesia (Persero) dapat menjalin kerjasama dengan semua kalangan.
2. PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Utama Kediri diharapkan bisa lebih selektif, cepat, dan tanggap, dalam mengatasi terjadinya kesalahan dalam pengiriman yang menggunakan layanan *Q9 Sameday Service* agar tidak tersaingi dengan perusahaan jasa yang juga ada produk sameday service lainnya.

