

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat di simpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Strategi bisnis yang digunakan pada usaha kurir Mass Kurir Kendari yaitu strategi pelayanan dan strategi promosi yang meliputi: penerapan Tangible atau bukti fisik, penerapan kualitas empati, penerapan kualitas ketanggapan, penerapan pelayanan keandalan, dan penerapan kualitas jaminan,
2. Pelanggan pada agen Mass Kurir Kendari dapat dikatakan cukup loyal ini dapat dilihat dari banyaknya pelanggan yang melakukan penggunaan jasa Mass Kurir secara teratur atau berulang, dan adanya konsumen yang merekomendasikan agen Mass Kurir kepada orang lain.
3. Agen Mass Kurir Kendari telah menerapkan prinsip-prinsip berbisnis dalam islam yaitu, jujur, amanah, bertanggung jawab, dan menjauhi adanya praktek riba. jadi dapat dikatakan Agen Mass kurir Kendari telah sesuai dengan syariat islam dalam berbisnis.

5.2. Saran

1. Bagi agen Mass Kurir Kendari

Perlu adanya evaluasi yang meliputi (1) penampilan pegawai dalam berseragam, (2) kinerja pegawai yang masih kurang teliti dalam pengerjaan. Meningkatkan kualitas pelayanan akan mendapatkan persepsi yang lebih positif lagi dari konsumen, (3) perlunya menambah karyawan kurir untuk mempercepat pelayanan dan pengiriman barang.

2. Bagi Pelanggan

Dalam proses pemecahan masalah pelanggan diharapkan bersabar, karena memang pada dasarnya agen perlu menyelidiki terlebih dahulu masalah tersebut sebelum menindaklanjuti.

