

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan analisis penelitian tentang strategi komunikasi antarpribadi petugas *cash counter* dalam melayani pelanggan , Dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- Strategi Komunikasi yang dilakukan *cash counter* PT JNE sangat efektif , dilakukan melalui pendekatan dengan *greeting*, dan 3S ( Senyum, Sapa, Salam ) menanyakan kebutuhan dan keluhan pelanggannya melalui komunikasi secara langsung atau tatap muka.
- Komunikasi antarpribadi yang diterapkan di JNE dalam melakukan pelayanan kepada pelanggan dilakukan melalui pendekatan kepada pelanggan dengan sifat keterbukaan yaitu melalui pendekatan dengan mempertahankan kualitas pelayanan kepada pelanggan, sifat empati memberikan rasa nyaman kepada pelanggan dengan mengetahui apa kebutuhan dan keinginan pelanggan , sifat positif yaitu mendukung citra pribadi dan membuat pelanggan merasa lebih dengan pelayanan yang diberikan petugas *cash counter*, sifat mendukung ketika seorang petugas *cash counter* bersedia membantu dan menerima kebutuhan seorang pelanggannya dan memberikan perhatian yang sungguh – sungguh ketika berkomunikasi dengan pelanggan tersebut, dan kesetaraan yaitu kerjasama antara pelanggan dan petugas *cash counter* dalam memecahkan