

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, berikut adalah kesimpulannya :

- a) Tujuan penelitian tercapai yaitu mencari tahu hubungan antara kontrol diri dengan kecenderungan perilaku agresif pada customer service PT Sriwijaya Air Soekarno-Hatta Terminal 2F dan menjawab urgenitas dari fenomena yang terjadi.
- b) Berdasarkan hasil korelasi antara kontrol diri dengan perilaku agresif verbal hipotesis H_a diterima dan hipotesis H_o ditolak.
- c) Penelitian ini sudah menjawab fenomena yang terjadi, dimana kecenderungan perilaku agresif verbal yang dilakukan oleh customer service PT Sriwijaya Air. Bahwa kontrol diri terbukti sebagai faktor yang mempengaruhi kecenderungan perilaku agresif verbal.

1.2 Saran

1.2.1 Saran Praktis

Agar para *customer service* dapat mengurangi tindakan perilaku agresif verbal kepada pelanggan untuk menjaga citra nama baik perusahaan dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu caranya adalah dengan meningkatkan kontrol diri

1.2.2 Saran bagi peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai penelitian yang serupa, disarankan untuk memperbanyak subjek dan memperluas lingkup penelitian. Serta melakukan analisis data kepada subjek penelitian berdasarkan usia dan pengalaman. Sebaiknya penelitian ini dilakukan oleh peneliti yang bukan bagian dari karyawan PT Sriwijaya Air agar subjek lebih jujur ketika mengisi kuesioner.