

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada Komunikasi Persuasi *Sales Promotion Girl (SPG)* dalam melayani konsumen *supplement* penambah gairah pria (*Nature's Plus : Ultra Virile Actin*), peneliti mendapatkan data penelitian melalui hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dilapangan, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan.

Proses komunikasi persuasi *SPG* dalam melayani konsumen *supplement* penambah gairah pria (*Nature's Plus : Ultra Virile Actin*) di Guardian Farmasi *Grand Metropolitan Mall Bekasi* menggunakan komunikasi persuasi untuk merayu dan membujuk konsumen *supplement* agar dapat mengubah sikap dan pendapatnya. Terdapat hambatan komunikasi yang terjadi pada saat *SPG* melakukan penawaran ataupun menjual produk diantaranya sikap konsumen yang tertutup, malu-malu dan genit.

Adapun teknik yang digunakan dalam membujuk konsumen diantaranya:

1. Teknik Asosiasi yakni *SPG* YS yang merupakan orang yang aktif dan sangat percaya diri. Peneliti menemukan bahwa dalam menarik perhatian konsumen YS menggunakan seragam yang tampak *sexy*.
2. Teknik Integrasi yakni *SPG* LS yang bersifat genit menggunakan komunikasi verbal dengan cara merayu dengan kalimat- kalimat dan *bermake up* tebal.
3. Teknik Taatan yakni *SPG* wajib mengikuti *SOP* Guardian yang berlaku seperti *SOP* dalam melayani konsumen dengan 3S senyum, salam dan sapa serta salam Dewi
4. Teknik Ganjaran yakni jika ada konsumen yang membeli *supplement* dengan harga tertentu maka konsumen tersebut dapat *free* hadiah, tapi jika tidak membeli *supplement* tidak sesuai ketentuan yang berlaku maka konsumen tersebut tidak mendapatkan *free* hadiah.
5. Teknik *Red Herring* yakni cara *SPG* dalam menawarkan *supplement* penambah gairah pria jika konsumen tersebut menolak dengan cara meyakinkan bahwa produk tidak hanya untuk penambah gairah pria saja

tetapi juga untuk kebutuhan lain seperti untuk capek dan multivitamin. Selain itu terdapat jenis kegiatan yakni, *briefing* ,menyebarkan *flyer* atau *mailer*, memberikan pelayanan, dan menjawab semua pertanyaan konsumen.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian peneliti memberikan saran sebagai berikut ini:

1. *SPG* diharapkan untuk lebih percaya diri terutama dalam memberikan pelayanan kepada konsumen *supplement* penambah gairah pria karena masih ada *SPG* yang kurang percaya diri (*SPG MW*) dalam menawarkan *supplement* penambah gairah pria.
2. *Store Manager* hendaknya memberikan training bagi *SPG* yang belum memahami tentang *SOP* karena masih ditemukan *SPG* yang memakai pakaian yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku (*SPG LS* dan *YS*).
3. Komunikasi yang peneliti temukan saat *SPG* melakukan penawaran terkadang bersifat memaksa sehingga konsumen merasa risih dan tidak nyaman, untuk itu *Store Manager* hendaknya memberikan training kepada *SPG* mengenai teknik komunikasi persuasi.