

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **1.1 Kesimpulan**

Terdapat pengaruh yang signifikan antara efektivitas komunikasi interpersonal karyawan *McDonald's La Terrazza Summarecon Bekasi* terhadap kepuasan pelanggan. Hasil pengujian yang dilakukan terbukti bahwa efektivitas komunikasi interpersonal karyawan *McDonald's La Terrazza Summarecon Bekasi* tergolong sangat baik dan mendapat tanggapan positif dari pelanggan. Dimana hasil dari penyebaran kuisioner, efektivitas komunikasi interpersonal karyawan sebanyak 88,3% pelanggan (Pvalue < 0,05). Kemudian pada kepuasan pelanggan, menyatakan bahwa pelanggan merasa puas terhadap layanan *McDonald's La Terrazza Summarecon Bekasi* sebanyak 88,2% pelanggan. (Pvalue < 0,05).

#### **1.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan maka penulis bermaksud memberikan saran yang mudah-mudahan dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya, penelitian tentang pengaruh kualitas komunikasi interpersonal karyawan *McDonald's La Terrazza Summarecon Bekasi* terhadap kepuasan pelanggan, masih terdapat beberapa kekurangan dan masih banyak hal yang belum bisa dimasukkan, karena peneliti mengalami kesulitan bertatap langsung dikarenakan (Covid-19).

Penelitian mengenai pengaruh efektivitas komunikasi interpersonal karyawan *McDonald's La Terrazza Summarecon Bekasi* terhadap kepuasan pelanggan, telah dilakukan. Masih banyak hal terkait komunikasi karyawan dan pelanggan yang perlu dilakukan penelitian lebih lanjut. Berkenaan dengan hal tersebut, saat ini berkembang dan sedang ramai terkait pesan *online/go food*. Menarik jika dilakukan penelitian selanjutnya dalam ranah *online*.