

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Fokus penelitian ini mengenai bagaimana komunikasi interpersonal petugas waserda dengan pelanggan di waserda koperasi Rumah Sakit Hermina Bekasi guna terwujudnya kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Komunikasi interpersonal yang dilakukan petugas waserda koperasi Rumah Sakit Hermina Bekasi dengan pelanggan dalam mewujudkan kepuasan pelanggan pada aspek keterbukaan adalah dengan memberikan informasi mengenai kegunaan, cara pakai, keunggulan dan harga barang juga informasi mengenai testimoni dari pelanggan yang sudah mencoba barang tersebut, serta kesediaan dalam merekomendasikan barang kepada pelanggan. Penulis menyimpulkan bahwa kegiatan komunikasi interpersonal petugas waserda dengan pelanggan dalam aspek keterbukaan belum memuaskan karena belum semua petugas menunjukkan keterbukaan mengenai informasi barang. Hal ini penulis temukan pada saat wawancara terhadap salah satu pelanggan waserda. Untuk perbaikan di masa mendatang, ada baiknya petugas waserda diberi pemahaman secara mendalam terkait barang yang dijual di waserda, agar informasi yang diberikan kepada pelanggan bisa tersampaikan dengan baik.

Komunikasi interpersonal yang dilakukan petugas waserda koperasi Rumah Sakit Hermina Bekasi dengan pelanggan dalam mewujudkan kepuasan pelanggan pada aspek empati adalah dengan memberikan senyum, sapa dan salam kepada pelanggan serta membantu pelanggan mencari barang yang dibutuhkan. Penulis menyimpulkan bahwa kegiatan komunikasi interpersonal petugas waserda dengan pelanggan dalam aspek empati sudah memuaskan karena petugas dan pelanggan sama-sama menunjukkan sikap empati.

Komunikasi interpersonal yang dilakukan petugas waserda koperasi Rumah Sakit Hermina Bekasi dengan pelanggan dalam mewujudkan kepuasan pelanggan pada aspek perilaku suportif adalah dengan mengajak pelanggan untuk berinteraksi tanpa pilih-pilih orang. Menanyakan kepada pelanggan mengenai barang apa yang dicari pelanggan dengan baik dan sopan, serta menanyakan barang apa saja yang dibutuhkan pelanggan agar bisa disediakan stoknya oleh petugas waserda. Petugas juga diharapkan bisa menerima dan mendengarkan komplain serta memberikan solusi kepada pelanggan. Penulis menyimpulkan bahwa kegiatan komunikasi interpersonal petugas waserda dengan pelanggan dalam aspek perilaku suportif belum memuaskan dikarenakan tidak semua pelanggan direspon dengan baik oleh petugas waserda saat mengajukan komplain. Permintaan maaf tanpa adanya solusi membuat salah satu pelanggan tidak mau membeli barang tertentu sehingga transaksi waserda dapat menurun. Hal ini penulis temukan pada saat wawancara terhadap salah satu pelanggan waserda. Untuk perbaikan di masa mendatang, ada baiknya perusahaan membuat aturan baku mengenai prosedur yang tepat mengenai retur barang.

Komunikasi interpersonal yang dilakukan petugas waserda koperasi Rumah Sakit Hermina Bekasi dengan pelanggan dalam mewujudkan kepuasan pelanggan pada aspek sikap positif adalah dengan bersikap sopan, saling menghargai, bersikap rendah hati serta memberikan perhatian kepada pelanggan sehingga timbul rasa nyaman saat berbelanja di waserda. Penulis menyimpulkan bahwa kegiatan komunikasi interpersonal petugas waserda dengan pelanggan dalam aspek sikap positif sudah memuaskan karena petugas dan pelanggan sama-sama menunjukkan sikap positif, dengan begitu timbul sikap saling menghargai antara petugas waserda dengan pelanggan.

Komunikasi interpersonal yang dilakukan petugas waserda koperasi Rumah Sakit Hermina Bekasi dengan pelanggan dalam mewujudkan kepuasan pelanggan pada aspek kesetaraan adalah dengan tidak membedakan pelanggan, selalu simpati dan antusias akan kedatangan pelanggan, tanyakan barang apa yang dicari pelanggan. Petugas waserda juga harus memiliki rasa empati dan menyelesaikan percakapan dengan baik. Pada aspek kesetaraan yang dilakukan oleh petugas terhadap pelanggan belum dirasakan oleh semua

pelanggan waserda. Pelayanan yang belum memuaskan karena tidak memberikan rekomendasi dan informasi yang jelas mengenai barang yang ada di waserda membuat salah satu pelanggan belum merasa puas. Namun pelanggan akan tetap merekomendasikan karyawan lain untuk berbelanja di waserda karena memiliki berbagai jenis barang yang variatif, harga yang lebih murah, dan pembayaran dapat dilakukan melalui potong gaji sehingga pelanggan mau untuk berkunjung kembali ke waserda.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dijelaskan pada kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut :

1. Pihak waserda dapat memberikan pelatihan kepada petugasnya terkait informasi barang yang ada di waserda secara mendalam agar informasi dapat diberikan dengan baik kepada pelanggan.
2. Penulis juga menyarankan agar pihak waserda dapat membuat aturan baku mengenai prosedur yang tepat dalam menangani komplain dari pelanggan.
3. Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi rujukan penulis selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif agar bisa menggambarkan hasil nyata apa yang terjadi lapangan mengenai kepuasan pelanggan.