BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian ini dilakukan dengan proses wawancara dan observasi terdapat beberapa hal yang akan dibahas dari **Strategi Penanganan Komplain Pelanggan Terhadap Jasa Layanan Kirim Shopee Express.** Dengan merujuk teori *Service Quality Customer Service* Lupiyoadi (2014:217).

Bukti fisik (*Tangibles*), Bukti fisik Outlet Shopee express Karang Satria Tambun Utara. sikap yang ramah tamah pakaian yang bersih, enak dipandang mata dan sesuai dengan seragam perusahaan, menunjukkan bahwa karyawan menghargai diri mereka dan pekerjaan mereka. Peralatan kerja dan fasilitas pelayanan Outlet Shopee express Karang Satria Tambun Utara konsumen memadai, Sikap Outlet Shopee express Karang Satria Tambun Utara dalam menangani keluhan menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami, serta menghindari kesalahpahaman. Mendengarkan keluhan dengan seksama, menunjukkan empati, dan menawarkan solusi yang tepat serta melakukan tindak lanjut untuk memastikan kepuasan pelanggan. Admin juga memberikan pembaruan secara teratur tentang status keluhan pada pelanggan.

Keandalan (*Reliability*), pelayanan yang diberikan oleh Outlet Shopee express Karang Satria Tambun Utara tepat waktu, akurat, dan terpercaya karena sangat penting untuk menjaga kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional. Sikap admin di outlet dalam menghadapi keluhan pelanggan dengan tenang dan mendengarkan keluhan tanpa menyela pembicaraan pelanggan. Membantu pelanggan dalam menangani keluhan dan memberikan informasi perihal status keluhan.

Ketanggapan (*Responsivenes*) kemampuan dan kesediaan untuk membantu pelanggan dengan cepat, tepat, dan memberikan informasi yang jelas. Admin di Outlet Karang Satria Tambun Utara bersedia membantu semua keluhan pelanggan.

Strategi Penanganan.., Aqilla Fadia Haryanto Putri, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

Mengakui kesalahan dan berusaha untuk menyelesaikan masalah dengan cepat. Jika ada keluhan yang tidak dapat mereka selesaikan, mereka akan mengarahkan pelanggan ke departemen terkait untuk mendapatkan bantuan lebih lanjut.

Jaminan (*Assurance*) Pelanggan merasa aman menggunakan jasa kirim Shopee Express karena terdeteksi di aplikasi serta shopee xpress, jasa kirim tersebut dapat diandalkan, aman, dan tepat waktu dalam mengirimkan barang. Sikap admin menangani keluhan pelanggan dengan sopan, ramah tamah, cepat dan efisien, mencatat setiap keluhan yang masuk. Pelanggan akan diarahkan untuk mengisi Google Form dan akan dibantu dalam proses pengisianya serta memberikan solusi yang memuaskan dan membuat pelanggan merasa didengar dan dihargai.

Empati (*Emphaty*) admin Outlet Karang Satria Tambun Utara memberikan pelayanan yang sama kepada semua pelanggan tanpa membeda-bedakan. Menjaga hubungan baik dengan pelanggan. Outlet Karang Satria Tambun Utara bertanggung jawab terhadap barang yang mereka kirimkan. Jika terjadi kerugian atau kerusakan pada barang selama proses pengiriman, perusahaan ekspedisi bertanggung jawab sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Dalam menangani complain pelanggan bila server jaringan website shopee mendadak bermasalah. admin Outlet Karang Satria Tambun Utara mencatat, dan meminta data diri pelanggan untuk dapat dikabari masalah keluahannya

5.2 Saran

Saran Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dijabarkan pada bab sebelumnya maka peenliti akan merekomndasikan atau memberi saran sebagai berikut :

1. Saran Teoritis

a. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengembangkan peneliti serupa, peneliti menyarankan untuk menambah faktor-faktor lainnya yang diduga memiliki hubungan terkait marketplace dalam penanganan keluhan pelanggan.

b. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi tambahan informasi dan referensi dalam kaidah ilmu komunikasi.

2. Saran Praktis

a. Bagi mahasiswa

Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan kajian atau bertujuan untuk mengetahui strategi penanganan komplain pelanggan terhadap jasa layanan kirim Shopee Express

b. Bagi Universitas

Diharapkan dapat dijadikan bahan kajian baru di bidang Ilmu Komunikasi khususnya dalam hubungan yang terkait dengan strategi penanganan komplain pelanggan terhadap jasa layanan kirim Shopee Express.

3. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

Pada penelitian ini hanya meneliti mengenai tentang strategi penanganan komplain pelanggan terhadap jasa layanan kirim Shopee Express, oleh karena itu, peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan meneliti faktor lain yang berpengaruh terhadap marketplace.