

BAB V

KESIMPULAN dan SARAN

5.1. Kesimpulan

Pada akhir ini penulis menyajikan kesimpulan dari hasil pengamatan pada MyRepublic cabang Bekasi mengenai Peran Komunikasi Antarpribadi *Personal Selling* dalam memasarkan produk dan jasa layanan internet & Tv *Cable* serta pelayanan informasi yang diberikan oleh MyRepublic, dimana MyRepublic adalah gabungan dari kedua background perusahaan PT Innovate Mas Indonesia dan PT Eka Mas Republik yang menjual merk dagang dengan *brand* MyRepublic yang merupakan member dari Sinarmas Group, Perusahaan ini lebih gencar menjalankan bidangnya di Internet Service Provider atau bisa disebut ISP (Internet Service Provider). Berdasarkan penelitian dengan judul Peran Komunikasi Antarpribadi *Personal Selling* dalam memasarkan produk dan jasa layanan internet & TV *Cable* serta pelayanan informasi yang diberikan oleh MyRepublic, penulis menggunakan tinjauan pustaka dengan kata kunci : komunikasi antarpribadi, *personal selling*, serta pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian pada MyRepublic penulis dapat menguraikan serta dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Komunikasi antarpribadi *personal selling* yang dipasarkan *sales promotion* kepada pelanggan dengan tahapan awal Keterampilan & Kekuatan (*Skill & Power*) *Sales Promotion*, Perkenalan

(*Opening*) membangun kepercayaan sehingga memunculkan rasa nyaman bagi prospek khususnya, bertujuan untuk mencapai kesepahaman antara *Sales Promotion* MyRepublic dengan para konsumen atau pelanggan. Selanjutnya masuk kedalam *probing* yaitu menggali dan mendapatkan informasi kebutuhan prospek atau calon pelanggan, mendapatkan gambaran target minimal paket untuk prospek tersebut dengan demikian memiliki alasan pelanggan ingin berlangganan MyRepublic dalam faktor manfaat adanya kebutuhan akan barang tersebut untuk menunjang aktifitas keseharian. Setelah membahas tentang *probing* (menggali), *sales promotion* memberikan tujuan kepada calon pelanggan dengan memberikan gambaran tentang keuntungan yang akan diterima oleh pelanggan dengan demikian alasan pelanggan ingin berlangganan MyRepublic dalam faktor manfaat Adanya kebutuhan akan barang tersebut untuk menunjang aktifitas keseharian akan layanan MyRepublic menawarkan layanan internet terbaik, tercepat dengan harga terjangkau. Serta memiliki nilai dan budaya yang mengakar pada peningkatan kualitas masyarakat dimanapun MyRepublic menyediakan layanannya.

Dengan cara tersebut dapat menentukan hasil komunikasi antarpribadi *personal selling* yang dilakukan *sales promotion* kepada pelanggan dalam melakukan pemasaran produk & Jasa layanan Internet dan TV *Cable* MyRepublic berhasil dimana calon pelanggan berniat ingin melanjut untuk berlangganan dan segera meminta kelengkapan

dokumen serta berikan *form work order* untuk pelanggan yang ingin berlangganan.

2. Serta pelayanan informasi yang diberikan MyRepublic dapat diterima dengan baik kepada pelanggan. Kegiatan memberi pelayanan keluhan merupakan kegiatan menempatkan perusahaan berempati kepada para pelanggan. Proses penanganan keluhan teknis konsumen dalam pelayanan yang diberikan oleh MyRepublic melalui panduan ke konsumen lalu jika masalah belum teratasi dibuatkan jadwal kunjungan kedatangan teknisi untuk melakukan perbaikan, dengan SLA maksimal 3x24 jam dalam memberikan kepuasan informasi di MyRepublic memberikan pelayanan publik sebagai *Public Service*.

5.2. Saran

Selain itu penulis ingin mengemukakan saran yang sekiranya dapat dimanfaatkan penulis oleh MyRepublic cabang Bekasi sebagai bahan pertimbangan pengelolaan.

1. Dengan menerapkan komunikasi antarpribadi *personal selling*, diharapkan *Branch Manager Sales* Bekasi dari MyRepublic dapat melakukan pengontrolan dengan lebih baik lagi terhadap informasi komunikasi antarpribadi *personal selling* yaitu dalam proses pelayanan dan keaktifan dalam menjalankan peran sebagai *sales promotion* yang handal serta kembangkan kembali pelayanan informasi yang diberikan MyRepublic agar pelanggan tetap berlangganan MyRepublic dan tidak lari ke perusahaan sejenis lainnya

2. Merencanakan strategi personal juga sangat penting dengan membangun kebersamaan tim. Sebesar apapun potensi yang dimiliki *sales promotion* jika tidak didukung dengan tim yang selalu bersinergi yang kuat maka itu tidak akan bisa berkembang.

3. MyRepublic Cabang Bekasi hendaknya lebih mempertahankan dan meningkatkan kemampuan tenaga penjual (*sales promotion*) yang dianggap baik oleh konsumen seperti, memberikan informasi dengan baik, mempresentasikan keterangan produk-produk dengan baik, cepat tanggap dalam menangani keluhan konsumen, dan mengutamakan kepentingan konsumen.

