

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diolah dan dianalisa Dari penjabaran hasil analisis di atas maka dapat disimpulkan bahwa dalam korelasi antara komunikasi interpersonal customer service dengan tingkat loyalitas pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Sebagian besar pelanggan setuju Komunikasi Interpersonal *Customer Service* PT. Rindang Saktidamai memiliki keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan yang baik terhadap pelanggan.
2. Sebagian besar pelanggan setuju tingkat loyal pelanggan PT. Rindang Saktidamai Melakukan pembelian ulang secara teratur, Merekomendasikan produk, Menunjukkan daya tarik produk dari produk pesaing, dan Melakukan pembelian diluar lini produk/jasa yang baik terhadap perusahaan.
3. Berdasarkan hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara Komunikasi Interpersonal Customer Service dengan Tingkat Loyalitas Pelanggan pelanggan PT Rindang Saktidamai. Hal ini diketahui dengan melakukan uji korelasi *product moment* yang menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi sebesar 0,939 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

## 5.2 Saran

Dari penjabaran hasil analisis di atas maka dapat peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Diharapkan dapat dijadikan sebagai pedoman dalam upaya meningkatkan pembelajaran dalam efektivitas komunikasi interpersonal dan dipakai untuk penelitian selanjutnya.
2. Diharapkan dapat *customer service* maupun perusahaan untuk selalu meningkatkan kinerja dan lebih memperhatikan segala masukan, keluhan, saran dan kritik dari pelanggannya dan bisa dijadikan acuan untuk penelitian sejenisnya / selanjutnya

