

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penulis dapat menyimpulkan penelitian ini sebagai berikut:

1. Standar berkomunikasi yang mengedepankan etika selama proses penyelenggaraan pelayanan adalah hal yang paling tepat dilakukan, hal ini karena tujuan dan sasaran pelayanan dapat

diselenggarakan dengan mudah, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, serta mencerminkan kejelasan dan kepastian terkait segala hal informasi mengenai prosedur tata cara pelayanan. Dan dalam standar komunikasi pelayanan adanya *attitude* yang wajib diterapkan dalam pelayanan sehingga akan menimbulkan *feedback* dari konsumen kepada Asisten Rumah Tangga Laundry semuanya akan berdampak positif karena akan mempengaruhi kepuasan konsumen dalam mengutarakan kebutuhannya sehingga akan memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen guna terciptanya hubungan saling pengertian yang harmonis.

2. Saluran komunikasi yang berperan penting dalam membentuk satu komunikasi yang baik dan penghubung untuk sarana penyampaian keterangan informasi yang di sampaikan kepada konsumen atau pelanggan. Dalam aktivitas pelayanan, semua saluran komunikasi dapat dimanfaatkan dan dipergunakan dalam proses pelayanan, pemanfaatan dan penggunaan saluran komunikasi pelayanan adalah dalam rangka mewujudkan pelayanan yang mudah, cepat, efisien, dan efektif. Untuk mewujudkan saluran informasi pelayanan yang baik dapat menggunakan banyak hal informasi pelayanan kepada konsumen seperti tempat yang nyaman sebagai fasilitas yang diberikan oleh pihak perusahaan untuk mendukung proses pelayanan kepada konsumen sehingga terjadi komunikasi antarpribadi dan dapat dengan mudah bertukar

informasi yang konsumen butuhkan, kemudian kemudahan informasi yang dapat memudahkan konsumen.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Akademis

1. Disarankan sebaiknya standar komunikasi pelayanan di perusahaan pelayanan jasa yang terkait dengan kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan konsumen melibatkan perusahaan-perusahaan yang menerapkan tentang adanya standar pelayanan dan saluran informasi upaya untuk menambah wawasan dan pengetahuan terhadap perkembangan teori komunikasi pelayanan yang berhubungan dengan perkembangan ilmu komunikasi.
2. Bagi peneliti sebaiknya hasil penelitian menjadi motivasi untuk melakukan penelitian berikutnya yang lebih mendalam dan mempraktekan ilmu komunikasi yang diperoleh dari hasil penelitian di dunia kerja secara nyata.

5.2.2 Saran Praktis

1. Bagi perusahaan, menerapkan bahan untuk peningkatan kualitas setiap bentuk pelayanan yang dimiliki. Khususnya pelayanan jasa laundry Asisten Rumah Tangga laundry.
2. Menambahkan dan melengkapi pengetahuan pada komunikasi pelayanan untuk dapat memperkenalkan tentang bentuk pelayanan yang ditawarkan Asisten Rumah Tangga Laundry.

