

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka simpulan penelitian ini adalah:

1. Proses Komunikasi Pelayanan Driver Gofood adalah driver menyampaikan dan mengkomunikasikan apapun yang terjadi pada saat proses pelayanan itu sendiri, proses disini berarti dari saat awal driver menerima pesanan pelanggan hingga pesanan tersebut sampai kepada pelanggan. Proses Komunikasi Pelayanan Driver Gofood yang dimaksud berupa ketelitian, komunikasi yang tepat pada saat penggunaan media, dapat menerima dan memaknai pesan, dapat mengkomunikasikan kesalahpahaman antara driver dan pelanggan, saling memberi respon untuk dapat memperoleh kemudahan satu sama lain, harus saling menerima umpan balik dalam berkomunikasi, menggunakan media aplikasi gojek dengan maksimal, dan yang terakhir pembacaan ulang dalam proses pemesanan agar tercipta kesepahaman antara driver dan juga pelanggan.
2. Bentuk Komunikasi Pelayanan Driver Gofood adalah berbagai bentuk komunikasi digunakan untuk saling memahami komunikasi satu sama lain, bentuk komunikasi yang bermacam macam memiliki fungsi yang hampir sama yaitu untuk berbagi gagasan, ide dan juga pemikiran satu

sama lain. Dalam bentuk komunikasi pelayanan petugas gofood diharuskan adanya penyampaian pesan terlebih dahulu, saling berbagi informasi dalam pemesanan, saling berkomunikasi untuk menghindari miss komunikasi, memahami hal-hal yang tidak dapat disampaikan hanya melalui kata-kata saja, berbagi informasi agar menghindari kesalahpahaman, menyesuaikan agar mengutamakan kenyamanan pelanggan, dan memberi kesan dalam proses tatap muka dengan pelanggan.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran Akademis**

Penelitian ini diharapkan memberikan saran akademis, yaitu:

1. Mengembangkan kajian ilmu komunikasi
2. Mengembangkan kajian ilmu komunikasi pelayanan

### **5.2.2 Saran Praktis**

Penelitian ini diharapkan memberikan saran praktis, yaitu:

1. Sebagai sumbangan pemikiran untuk pengembangan dan bahan masukan kepada pedagang dalam peningkatan pelayanan
2. Penelitian ini dimaksud untuk menjadikan informasi-informasi yang berguna bagi para konsumen selaku pengguna layanan aplikasi,
3. Menjadikan referensi bagi peneliti selanjutnya