

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, peneliti dapat menyimpulkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Bentuk komunikasi seperti senyum, sapa, salam, penampilan menarik, serta antusias dalam pelayanan guna membangun relasi dan keterbukaan kepada pelanggan sehingga dapat memberikan rasa hormat serta kenyamanan dan berdampak positif pada citra perusahaan ditengah persaingan dalam bidang pelayanan jasa yang ketat saat ini melalui garda terdepan perusahaan.
2. Teknik yang dimiliki customer service pada saat melayani pelanggan tidak disertai kecepatan, ketepatan, ketelitian, kejujuran, dan sikap proaktif. Dengan menangani setiap permasalahan sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan, guna memberikan rasa puas dan kepercayaan menggunakan kembali pelayanan jasa pada perusahaan.
3. Proses komunikasi pelayanan seperti pada saat menjawab pertanyaan, memberikan bantuan, dan menangani keluhan. Melayani dengan penuh rasa tanggung jawab, sehingga pelanggan merasa dihargai dan dimengerti, hal tersebut dapat menjaga nilai baik perusahaan.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Filosofis

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan saran filosofis untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai *customer service* sebagai tempat keluhan pelanggan.
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan saran filosofis untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai *customer service* di Stasiun Kiaracondong sebagai tempat mencari informasi perjalanan transportasi kereta api.

5.2.2 Saran Akademis

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan saran akademis dalam mengembangkan pengetahuan atau wawasan mengenai ilmu komunikasi, khususnya komunikasi pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan prima perusahaan PT. Kereta Api Daop 2 Bandung.
2. Hasil penelitian ini dapat memberi saran akademis guna menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya berkaitan dengan komunikasi pelayanan kepada pelanggan sebagai petugas *customer service*.

5.2.3 Saran Praktis

1. Hasil penelitian ini dapat memberi saran praktis bagi PT. Kereta Api Indonesia Daop 2 Bandung khususnya di Stasiun Kiaracondong untuk dapat selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan dengan menjadikan *customer service* sebagai jembatan dalam pemberi pelayanan langsung kepada pelanggan.
2. Dalam melakukan teknik serta proses pelayanan petugas *customer service* diharapkan dapat meningkatkan kembali kemudahan mendapatkan informasi serta dalam menerima kebutuhan dan keinginan pelanggan.