

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian serta analisis masalah, maka penulis memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan responden mengenai komunikasi bisnis pada PT. Aneka Regalindo adalah baik, karena dalam proses komunikasinya melalui tahap verbal yang terdiri dari tindakan: menyapa konsumen dengan bahasa yang santun, menjelaskan kepada pelanggan tentang hal-hal yang kurang dimengerti oleh konsumen, menanggapi saran dan kritik yang diajukan oleh konsumen, menanggapi segala hal yang dibutuhkan oleh konsumen, menegur konsumen yang menunggak pembayarannya dengan bahasa yang sopan dan komunikasi non verbal sebagai berikut: Tersenyum kepada pelanggan untuk menunjukkan sikap merasa senang
2. Tanggapan responden tentang kepuasan pelanggan pada PT. Aneka Regalindo adalah baik karena PT. Aneka Regalindo menerapkan strategi untuk memuaskan konsumen sebagai berikut : ketepatan waktu pelayanan, pelayanan yang ramah serta selalu siap menolong, kemampuan pegawai cepat tanggap tentang keluhan yang disampaikan pelanggan, kemampuan pegawai untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul, pengetahuan dan kecakapan pegawai memuaskan, melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan, memberikan perhatian kepada pelanggan, bertanggung jawab terhadap keluhan dan

kenyamanan pelanggan, kerapian dan kebersihan penampilan pegawai, Kelengkapan dan kesiapan, yang dipakai.

3. pengaruh komunikasi bisnis terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Aneka Regalindo adalah kuat dan searah. Hal ini berarti apabila pengaruh komunikasi semakin baik, maka akan meningkat pula kepuasan pelanggan. Dengan demikian pengaruh komunikasi bisnis terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Aneka Regalindo berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

## **B. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil analisis dari data-data yang diolah oleh penulis, maka penulis mengemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam memecahkan masalah mengenai pengaruh komunikasi bisnis. Adapun tersebut rekomendasi sebagai berikut:

1. PT. Aneka Regalindo, peneliti menyarankan agar pengaruh komunikasi bisnis lebih ditingkatkan lagi dalam mempertahankan kemampuan yang sudah ada secara maksimal sehingga kepuasan pelanggan akan lebih terpenuhi
2. PT. Aneka Regalindo, peneliti menyarankan untuk memperhatikan dan meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung seperti peralatan yang lebih canggih atau inovatif, dan menciptakan lingkungan suasana kerja yang nyaman, dengan demikian tingkat kepuasan konsumen akan menjadi tinggi.
3. PT. Aneka Regalindo, peneliti menyarankan untuk menghadapi persaingan usaha yang semakin ketat khususnya Produksi Tas diharapkan manajer,

mekanik dan semua unit yang berhubungan langsung dengan konsumen agar memperhatikan komunikasi yang baik dengan konsumen sehingga konsumen merasa terlayani dengan baik. Karena semakin tinggi komunikasi bisnis maka akan tinggi pula tingkat kepuasan konsumen. Dengan demikian komunikasi bisnis dapat mengatasi kekurangan-kekurangan yang terjadi sehingga dapat mencapai tingkat kepuasan konsumen yang maximal.