

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian penerapan etika komunikasi dalam pelayanan kepada konsumen 'Hari Hari Roxy Mas.' Berdasarkan hasil penelitian penerapan etika komunikasi dalam pelayanan kepada konsumen 'Hari Hari Roxy Mas'. Peneliti telah memperoleh data melalui wawancara mendalam dan observasi serta analisis dengan menggunakan konsep etika komunikasi sebagai acuan dasar dari penelitian ini dan juga sebagai bahan penjelasan dalam menerangkan fokus penelitian ini. Maka dari itu dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Aspek kualitas pelayanan yang membangun hubungan baik dengan konsumen sehingga konsumen merasa pelayanan yang diberikan berkesan dalam daya ingatnya. Salah satu fokus utama adalah menerapkan etika komunikasi dalam pelayanan untuk mencapai kualitas pelayanan 'Hari Hari Roxy Mas'. Pelayan telah mengikuti semua SOP pelayanan mulai dari grooming, ujung kepala, ujung kaki, pelayanan yang sudah menjadi pedoman dan menerapkan berbagai etika komunikasi untuk mencapai cita-cita 'Hari Hari Roxy Mas'. Etika komunikasi diterapkan dalam pelayanan dengan cara menjaga konsumen dengan sopan, menjaga konsumen dengan sikap yang bijaksana, perhatian kepada konsumen, rendah hati, penyelenggaraan pelayanan, menjelaskan standar dan kriteria, kesopanan dalam arti lebih sopan terhadap konsumen, dan keramahan dengan bertegur sapa sesama pelayan maupun konsumen.

2. Strategi untuk mensosialisasikan, yang berbeda sosialisasi mengacu pada etika komunikasi. Bahwa perilaku konsumen dipengaruhi oleh lingkungan, kesukaan, dan kebutuhan konsumen. Penerapan etika komunikasi dalam pelayanan memiliki dampak yang signifikan pada tingkat pentingnya konsumen untuk perusahaan. Pada 'Hari-Hari Roxy Mas' pelayan wajib menerapkan konsep 4A, 5S dan 10 pedoman kerja yang telah dibahas

peneliti. Dengan menerapkan etika komunikasi dengan cara tersebut, diharapkan mampu membuat konsumen merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan sehingga menimbulkan daya minat berbelanja kembali.

3. Etika komunikasi bertujuan untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan konsumen, memastikan keadilan dan rasa hormat ketika terlibat dengan orang lain. Dengan menerapkan etika komunikasi, individu dapat meningkatkan hubungan pribadi, meningkatkan kolaborasi, membangun reputasi yang baik, menghindari konflik, dan meningkatkan kepercayaan diri. Dengan berkomunikasi dengan jelas dan tulus, mereka dapat menyelesaikan konflik dan mempertahankan sikap positif terhadap kehidupan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat dikemukakan beberapa saran dari peneliti sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada seluruh pelayan Hari Hari Roxy Mas dapat mempertahankan atau meningkatkan bentuk penerapan etika komunikasi dalam pelayanan yang sesuai dengan SOP yang diterapkan. Pelayan mampu dengan konsisten dalam melakukan penerapan etika pelayanan kepada konsumen. Karena penerapan ini akan membantu membangunkan kembali nama 'Hari Hari Roxy Mas' terhadap respon yang buruk dari konsumen.

2. Agar pelayan selalu menjaga nilai-nilai kejujuran, keadilan dan kebijakan dalam bekerja, serta tanamkan rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap pekerjaan sebagai tugas melayani konsumen secara efektif sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan yang menjadi Standar Operasional Pelayanan (SOP). Dengan berbagai SOP yang diterapkan yaitu konsep 4A, 5S dan 10 pedoman kerja yang menjadi SOP perusahaan dalam menerapkan pelayanan kepada konsumen. Karena konsumen merupakan hal yang sangat penting, maka jagalah konsumen sebaik mungkin layanin dengan sepenuh

hati.

3. Selain itu, diharapkan kepada pelayan agar tetap mempertahankan standar etika komunikasi dalam pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Perhatikan selalu konsumen dalam melayani agar konsumen merasa puas akan pelayanan yang di dapatkan. Jagalah atau bangun hubungan baik dengan konsumen untuk meningkatkan kualitas pelayannya yang diberikan oleh pelayan Hari Hari Roxy Mas.

