

BAB V

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Setelah melakukan pengumpulan data dan melakukan analisa serta pembahasan maka penelitian ini menyimpulkan bahwa gaya komunikasi yang dilakukan Nainidya Snack menggunakan tiga gaya komunikasi guna mengembangkan customer relations dengan cara yang berbeda, diantaranya:

Gaya komunikasi distributor dengan reseller yang menggunakan gaya komunikasi kesetaraan, penataan, dan melepaskan yang dilakukan dengan menggunakan media maupun tidak dalam menyebarkan pesan secara lisan maupun tulisan dengan menciptakan situasi yang nyaman dan menghargai. Selain itu, gaya komunikasi tersebut untuk menegaskan akan aturan yang telah dibuat agar meminimalisir kesalahan dan menciptakan kenyamanan dalam berkomunikasi dengan pelanggan, dan gaya yang terakhir digunakan bersifat leluasa dalam menerima saran dan kritik dalam proses pemesanan hingga pesanan selesai.

Gaya komunikasi distributor dengan pelanggan menggunakan gaya komunikasi kesetaraan, penataan, dan melepaskan dengan perbedaan yang terjadi dan menggunakan media sosial sebagai perantara komunikasi. Komunikasi yang dilakukan dalam sesi berdiskusi dengan menciptakan suasana yang nyaman membuat distributor dengan pelanggan nyaman dan mendapatkan hasil yang sesuai, setelah diskusi tersebut memuahkan hasil maka pelanggan akan mengisi form pesanan yang dibuat oleh distributor untuk dijadikan bukti pesanan dan meminimalisir kesalahan, dan yang terakhir pelanggan mendapatkan hak kebebasan dalam mengutarakan apa yang telah ia terima mengenai produk yang dipesan secara terbuka. Sehingga dalam gaya komunikasi dengan teori yang digunakan berjalan dengan lancar.

Gaya komunikasi yang digunakan antara reseller dengan pelanggan juga memiliki tiga gaya namun penggunaan yang berbeda yaitu gaya komunikasi kesetaraan, penataan, dan melepaskan dalam proses pesanan dan berjalannya

komunikasi. Gaya komunikasi yang digunakan untuk proses pesanan dengan pelanggan dan berkomunikasi dengan distributor guna mengkonfirmasi apakah bersedia untuk memproses pesanan lebih lanjut, sehingga reseller dapat mendapatkan kepercayaan dari pelanggan dan memberikan kepuasan dalam perkembangannya, dan pada akhirnya reseller memberikan kesempatan disetiap pelanggan untuk mengutarakan hasil yang didapat setelah pesanan selesai dibuat.

5.2 Saran

Adapun beberapa saran yang penulis ingin sampaikan berdasarkan kesimpulan di atas, yaitu sebagai berikut:

1. Mempertahankan relations yang sudah dibangun sejak awal mula dengan menggunakan gaya komunikasi yang sesuai.
2. Ikut akan perkembangan media sesuai dengan situasi tertentu untuk memeriahkan bisnis tersebut baik menggunakan media cetak maupun media sosial.
3. Melakukan komunikasi yang baik antar reseller agar tetap terjaga akan solidaritas, rasa kekeluargaan sehingga tidak ada rasa terpaksa atau hal negatif lainnya yang terjadi.

