

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan antara keterbukaan informasi *customer service* mengenai produk *second hand* terhadap kepuasan konsumen pada layanan di MacBook Nusantara, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara keterbukaan informasi dengan tingkat kepuasan konsumen pada layanan. Analisis data menunjukkan bahwa semakin tinggi keterbukaan informasi yang diberikan oleh *customer service*, seperti transparansi mengenai kondisi produk, spesifikasi teknis, dan garansi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen terhadap layanan yang diterima.

Hasil penelitian ini semakin memperkuat konsep komunikasi dua arah simetris, menyoroti pentingnya diskusi terbuka dan transparansi antara bisnis dan pelanggan mereka. Ketersediaan informasi yang dapat diandalkan dari layanan pelanggan menumbuhkan kepercayaan, meningkatkan pengalaman konsumen, dan meningkatkan tingkat kepuasan dengan layanan MacBook Nusantara. Ini menunjukkan bahwa layanan pelanggan sangat penting dalam menumbuhkan hubungan positif dengan konsumen.

5.2 Saran

Adapun saran akademis dan praktis dari penelitian ini, berikut uraiannya:

5.2.1 Saran Akademis

Penelitian ini mendorong para sarjana untuk memperluas pemeriksaan keterbukaan informasi layanan pelanggan dan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen di berbagai industri lain, dengan memasukkan faktor-faktor seperti loyalitas pelanggan atau kepercayaan konsumen untuk mencapai wawasan yang lebih bernuansa. Peneliti juga dapat menggunakan metodologi kualitatif atau campuran sambil memperluas jangkauan penelitian ke demografis yang lebih bervariasi untuk meningkatkan penerapan temuan. Selain itu, penggabungan teori komunikasi dan manajemen tambahan dapat memfasilitasi eksplorasi hubungan

antara transparansi informasi dan elemen lain dari layanan pelanggan, sehingga berkontribusi lebih substansif untuk kemajuan ilmu komunikasi.

5.2.2 Saran Praktis

Penelitian ini menyarankan kepada MacBook Nusantara untuk meningkatkan keterbukaan informasi yang disampaikan oleh customer service, terutama terkait kondisi fisik produk, spesifikasi teknis, riwayat pemakaian, dan garansi, agar konsumen mendapatkan informasi yang jelas dan transparan. Pelatihan khusus bagi customer service juga perlu dilakukan untuk meningkatkan kemampuan komunikasi yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan konsumen. Selain itu, penerapan standar penyampaian informasi yang seragam dan pengumpulan umpan balik melalui survei kepuasan konsumen secara berkala dapat membantu meningkatkan kualitas layanan, membangun kepercayaan konsumen, dan menciptakan pengalaman belanja yang lebih baik, sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap MacBook Nusantara.

