

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara, observasi partisipan, serta analisis data termasuk pembahasan mengenai Teori strategi Komunikasi Dan Ohair meliputi pengetahuan situasional, penentuan tujuan, kompetensi komunikasi dan manajemen kecemasan. Maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa sebagai berikut Bahwa strategi komunikasi operator indihome menggunakan seluruh unsur strategi komunikasi Dan Ohair.

- Pengetahuan situasional operator Indihome telah memberikan pelayanan yang terbaik dengan memberikan informasi dengan jelas apa yang dibutuhkan oleh konsumen.
- Penentuan tujuan operator Indihome dilakukan dengan kegiatan menyesuaikan tujuan pelayanan dengan tujuan perusahaan.
- Kompetensi komunikasi dilakukan dengan menggunakan komunikasi greting (kalimat sapaan), bahasa sopan dan santun terhadap konsumen.
- Manajemen kecemasan dilakukan operator dengan profesional meskipun tidak bisa menyelesaikan masalah yang dikeluhkan oleh konsumen

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di telkom witel jakarta barat maka peneliti memberi saran sebagai berikut.

- Lebih ditingkatkan lagi dalam kemampuan komunikasi dan kecepatan melayani konsumen

terkait kendala teknis dan non teknis yang diajukan konsumen.

- Pertahankan unsur komunikasi informatif, greting tetap bersikap sopan dan santun bertutur kata agar konsumen terkesan dalam melayani konsumen sehingga konsumen tetap loyal menjadi konsumen tetap.
- Dalam melayani konsumen, jika ada kosumen yang mengalami kendala teknis dan non teknis agar cepat dan sigap untuk dilayani karena konsumen merupakan prioritas utama.
- Dan dijaga kestabilan jaringan internet dikarenakan konsumen ingin lancar dalam menggunakan jasa indihome.