

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa Strategi Komunikasi *Customer Service* Dalam Memberikan Pelayanan Prima Bagi Peserta PT ASABRI (persero) Cabang Jakarta, yaitu:

1. *Customer service* melakukan strategi komunikasi dengan menentukan khalayak, menyusun pesan, menentukan metode, dan pemilihan media untuk menyampaikan pesan atau informasi kepada peserta TNI/Polri bertujuan demi tercapainya sebuah pesan yang akan disampaikan.
2. *Customer service* memberikan berbagai informasi dan pelayanan, informasi yang diberikan kepada peserta dengan efektif, efisien, sederhana, kejelasan dan ketepatan, keterbukaan, responsif, dan adiptif.
3. Peserta merasa puas dengan pelayanan *customer service* KCU ASABRI Jakarta yang dianggap bertanggung jawab dalam memenuhi tugasnya.
4. Strategi komunikasi yang dilakukan oleh *customer service* dinyatakan kredibel karena komunikator memenuhi sifat-sifatnya dalam komponen kredibilitas dan mencapai kredibilitas komunikator.
5. Komunikasi yang terjalin dengan baik akan memudahkan peserta dalam menumbuhkan rasa percaya, dengan menjaga kualitas pelayanan yang diberikan *customer service* akan mempertahankan kepuasan peserta.

## 5.2 Saran

Berdasarkan keseluruhan dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai Strategi Komunikasi Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Prima Bagi Peserta PT ASABRI (persero) Jakarta, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Mempertahankan dan terus mengasah keterampilan komunikasi yang dimiliki oleh masing-masing *customer service*.
2. Mempertahankan kepercayaan peserta dengan terus memberikan informasi yang sesuai data dan fakta yang ada.
3. *Customer service* harus tetap memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dan memberikan solusi yang cerdas terhadap permasalahan yang dialami peserta.
4. Mempertahankan pelayanan yang sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur) dengan berpenampilan menarik, dan menjalankan tugas *customer service*.

