

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Dari analisis data hasil temuan lapangan dan interpretasi data berdasarkan teori yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

#### **A. Kesimpulan**

1. Dilihat dari hasil data deskriptif pada penelitian tingkat kepuasan penanganan keluhan antara metode komunikasi tertulis dengan lisan pada pelanggan Speedy di PT. Telkom Kandatel Yogyakarta dapat dilihat identifikasi pelanggan Speedy yang menyampaikan keluhannya melalui metode tertulis ataupun lisan. Pelanggan Speedy yang menyampaikan keluhannya kebanyakan berusia antara 31-40 pada metode komunikasi tertulis sedangkan pada metode komunikasi lisan berusia antara 21-30 tahun, dapat disimpulkan pelanggan yang menyampaikan keluhannya baik metode komunikasi tertulis maupun lisan masih berusia produktif. Sedangkan kebanyakan pelanggan yang menyampaikan keluhannya adalah yang berjenis kelamin laki-laki dan sudah berkeluarga. Pelanggan Speedy yang mengeluh kebanyakan mempunyai pekerjaan sebagai pegawai negeri dan pegawai swasta yang mempunyai penghasilan antara 2.000.000-5.000.000 rupiah setiap bulannya , sehingga dapat disimpulkan

bahwa pelanggan yang mengeluh melalui metode lisan maupun tertulis mempunyai keinginan untuk menyampaikan keluhannya ketika layanan internet Speedy tidak memuaskan sebab hal tersebut mendukung dalam pekerjaannya. Kebanyakan pelanggan Speedy yang menyampaikan keluhannya menggunakan Speedy selama 1 sampai 1,5 tahun dan masalah yang dikeluhkan pelanggan adalah masalah koneksi (lambat, mati, putus-putus) dan media yang paling sering digunakan pelanggan dalam menyampaikan keluhannya adalah *Call Center* (147) dan *Web in/e-service*.

2. Dari hasil temuan lapangan dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan dalam penanganan keluhan pada dimensi empati terhadap konsumen yang marah pada metode komunikasi tertulis dan lisan sama-sama memiliki penilaian cukup puas, pada dimensi kecepatan dalam penanganan keluhan pada metode komunikasi lisan cukup memuaskan dibandingkan dengan metode komunikasi tertulis, pada dimensi kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan pada metode komunikasi tertulis dan lisan sama-sama memiliki penilaian cukup puas, pada dimensi kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan pada metode komunikasi lisan lebih memuaskan. Dari perhitungan diatas dapat diketahui tingkat kepuasan penanganan keluhan antara metode komunikasi tertulis dan lisan. Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan

penanganan keluhan pada metode komunikasi lisan dan metode komunikasi tertulis sama-sama memiliki penilaian yang memuaskan.

3. Berdasarkan perhitungan uji beda dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan penanganan keluhan pada metode komunikasi tertulis dan lisan, yang memiliki perbedaan tingkat kepuasan hanya ada di dimensi kecepatan dalam penanganan keluhan. Hal tersebut menggambarkan bahwa antara metode komunikasi tertulis dan metode komunikasi lisan tidak memiliki perbedaan yang signifikan, itu artinya tingkat kepuasan yang ada pada kedua metode komunikasi dalam penanganan keluhan adalah sama-sama memuaskan.
4. Didalam penelitian ini proses pengukuran kepuasan pelanggan meliputi penelitian atas metode komunikasi dalam penanganan keluhan. Pengukuran kepuasan pelanggan yang digunakan mencakup empati terhadap pelanggan yang marah, kecepatan dalam penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan, kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan. Dalam menyampaikan keluhannya pelanggan dapat menggunakan metode komunikasi tertulis yaitu informasi yang dikomunikasikan dengan tulisan dan metode komunikasi lisan yaitu komunikasi dapat dalam bentuk pembicaraan langsung (*face to face*). Layanan dengan komunikasi tatap muka langsung lebih efektif dilakukan, karena bisa langsung kepada permasalahan yang dihadapi pada saat itu juga. Komunikasi tatap muka

dapat menggunakan komunikasi interpersonal. Berangkat dari teori yang sudah dijabarkan dalam penelitian ini tidak membuktikan bahwa tingkat kepuasan penanganan keluhan pada metode komunikasi lisan lebih tinggi dibandingkan metode komunikasi tertulis, hal tersebut dibuktikan dari hasil perhitungan uji beda yang membuktikan tidak ada perbedaan yang signifikan pada tingkat kepuasan dalam metode komunikasi lisan dan tulisan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan, berikut beberapa saran yang dapat diberikan:

### **1. Praktis**

Yang menjadi saran saya pada kedua metode komunikasi agar dapat lebih meningkatkan dan mempertahankan kepuasan penanganan keluhan pelanggan. Seperti yang telah saya uraikan diatas baik Metode komunikasi tertulis maupun metode komunikasi lisan sama-sama memiliki tingkat kepuasan yang baik dimata pelanggan. Walaupun begitu tidak ada sesuatu yang sempurna tetapi masih ada saja kekurangan yang terdapat pada kedua metode komunikasi. Metode Komunikasi tertulis mempunyai kelebihan metode komunikasi lisan pun memiliki kelebihan, peneliti mengharapkan melalui kelebihan dan kekurangan dari

kedua metode komunikasi dapat saling mengisi sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan.

## 2. Akademis

Penelitian ini membuktikan tidak adanya perbedaan secara signifikan tingkat kepuasan pelanggan antara metode tertulis dan lisan. Pada kenyataannya, hal tersebut juga didukung oleh jenis kelamin, usia dan jenis pekerjaan. Dalam penelitian selanjutnya, diharapkan dapat menggunakan variabel pelanggan dalam menentukan hubungan antar variabel sehingga didapat hasil identifikasi pelanggan mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dalam penanganan keluhan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta, 1998.
- Cutlip, Scott M., Center, Allen H., Broom, Glen M. *Effective Public Relations*, Edisi Kesembilan, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta 2006.
- De Vito, Joseph A, *The Interpersonal Communication Book*, Harper Collins College Publishers, New York, USA, 1995.
- Durianto, Sugiarto, Sitinjak, *Strategi Menaklukkan Pasar, Melalui Riset Ekuitas dan Perilaku Merk*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.2001
- Dutka, A., *American Marketing Association, AMA Handbook for Customer Satisfaction*, NTC Business Books,1994
- Effendi, Onong Uchjana, *Human Relations dan Public Relations dalam Management*, Mandar Maju, Bandung, 1993.
- Fajar, Marhaeni, *Ilmu Komunikasi : Teori dan Praktik*, Universitas Mercu Buana. Jakarta. 2009.
- Hardjana, Agus M. *Komunikasi Interpersonal dan Komunikasi Interpersonal*. Penerbit Kanisius. Yogyakarta. 2003.
- Jogiyanto. *Metodologi Penelitian Bisnis*. BPF. Yogyakarta.2005.
- Kasali, Rhenald, *Manajemen Periklanan Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*, PT. Pustaka Utama Grafiti, Jakarta, 1992.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran (Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian)*, Salemba Empat, Jakarta, 1995.
- Kriyantono, Rachmat. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta, 2006.

Moore, H. Frazer, *Hubungan Masyarakat*, Remaja Karya, Bandung, 1988.

Mulyana, Deddy, *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2007.

Nazir, Moh, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, Bumi Aksara, Jakarta, 1998.

Oemi, Abdurrahman, *Dasar-dasar Public Relations*, Citra Aditya Bakti. Bandung, 2001.

Rakhmat, J., *Metode Penelitian Komunikasi*, Remaja Karya CV, Bandung, 1989

Ruslan, Rosady, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2007.

Singarimbun, M., *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta, 1987.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Alpha Beta, Bandung, 2004.

Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Andi Offset, Yogyakarta, 1995

\_\_\_\_\_, *Strategi Bisnis dan Manajemen*, Andi Offset, Yogyakarta, 1995.

#### **WEB SITE**

[www.lrc-kmpk.ugm.ac.id](http://www.lrc-kmpk.ugm.ac.id)

#### **NON BUKU:**

Prastyowati, Sylvia. 2010. *Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service terhadap Citra Perusahaan*. Yogyakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Atama Jaya Yogyakarta.