

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi *Online* Gojek di Kota Bandung (Studi Korelasi pada Mahasiswa Pengguna Gojek di Kota Bandung) dengan total sampel sebanyak 100 responden bisa disimpulkan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pelanggan Gojek. Maka dari itu, peneliti bisa menarik kesimpulan pada penelitian ini, yakni:

1. Berdasarkan hasil data yang telah diolah, pada variabel keterbukaan memiliki pengaruh dengan nilai positif terhadap kepuasan pelanggan Gojek. Maka, semakin tinggi keterbukaan komunikasi interpersonal pengemudi Gojek, maka tingkat kepuasan pelanggan Gojek akan semakin tinggi. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis satu dapat dinyatakan diterima.
2. Berdasarkan hasil data yang sudah diolah, pada variabel empati mempunyai pengaruh dengan nilai positif terhadap kepuasan pelanggan Gojek. Maka, semakin tinggi empati komunikasi interpersonal pengemudi Gojek, maka tingkat kepuasan pelanggan Gojek akan semakin tinggi. Oleh sebab itu, bisa disimpulkan bahwa hipotesis dua dapat dinyatakan diterima.
3. Berdasarkan hasil data yang sudah diolah, pada variabel sikap mendukung mempunyai pengaruh dengan nilai positif terhadap kepuasan pelanggan Gojek. Maka, semakin tinggi sikap mendukung komunikasi interpersonal pengemudi Gojek, maka tingkat kepuasan pelanggan Gojek akan semakin tinggi. Oleh sebab itu, bisa disimpulkan bahwa hipotesis tiga dapat dinyatakan diterima.
4. Berdasarkan hasil data yang sudah diolah, pada variabel sikap positif mempunyai pengaruh dengan nilai positif terhadap kepuasan pelanggan Gojek. Maka, semakin tinggi sikap positif komunikasi interpersonal

pengemudi Gojek, maka tingkat kepuasan pelanggan Gojek akan semakin tinggi. Oleh sebab itu, bisa disimpulkan bahwa hipotesis empat dapat dinyatakan diterima.

5. Berdasarkan hasil data yang sudah diolah, pada variabel kesetaraan mempunyai pengaruh dengan nilai positif terhadap kepuasan pelanggan Gojek. Maka, semakin tinggi kesetaraan komunikasi interpersonal pengemudi Gojek, maka tingkat kepuasan pelanggan Gojek akan semakin tinggi. Oleh sebab itu, bisa disimpulkan bahwa hipotesis lima dapat dinyatakan diterima.

5.2 Implikasi

Berdasarkan kesimpulan yang sudah dijabarkan, bisa disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal pengemudi Gojek berdampak secara positif terhadap kepuasan pelanggan Gojek. Hasil penelitian ini memiliki potensi untuk diaplikasikan dalam berbagai bidang, khususnya pada ranah komunikasi, dengan menerapkan implikasi dari segi teori dan praktis, yaitu:

5.2.1 Implikasi Teoritis

1. Hasil dari penelitian ini memperkuat hasil pada penelitian (Zain, 2019, hlm. 76) mengenai pengaruh dari komunikasi interpersonal yang memiliki dampak positif dan tinggi pada kepuasan pelanggan Gojek dengan menggunakan kelima aspek komunikasi interpersonal yakni keterbukaan, empati, sikap dukungan, sikap positif, dan kesetaraan sehingga dapat menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif.
2. Hasil dari penelitian ini memperkuat penelitian yang dilakukan oleh (Hidayah, 2017, hlm. 107) yang meneliti mengenai pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelanggan *caroline officer* 188. Pada penelitian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, yang berarti komunikasi interpersonal dapat dikatakan baik dan efektif jika para peserta komunikasi

memiliki kejelasan pesan yang akan disampaikan, dan bagaimana pesan itu disampaikan, hingga timbal balik yang di dapat dari komunikasi tersebut.

3. Hasil dari penelitian ini memperkuat penelitian (Pandjaitan, 2017, hlm. 107) bahwa komunikasi interpersonal menjadi salah satu faktor penting dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Dengan memiliki sikap keterbukaan maka, pelanggan akan semakin percaya pada pelayanan yang mereka terima. Begitu pula dengan sikap empati yang dapat merasakan kondisi pelanggan. sikap mendukung dan sikap positif yang ditunjukkan dengan sikap dan perilaku yang mendorong agar komunikasi menjadi aktif. Lalu kesetaraan yang tidak membedakan pelayanan yang diberikan kepada para pelanggan.
4. Pada penelitian ini memberikan penguatan pada konsep komunikasi interpersonal yang dikatakan dapat efektif jika mempunyai lima sikap komunikasi interpersonal menurut Devito (dalam Suranto, 2011, hlm.82) yakni keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan.
5. Peneliti juga memperkuat konsep dari penelitian ini dalam konteks komunikasi interpersonal dengan penguatan teori pertukaran sosial. Teori pertukaran sosial merupakan teori yang berfokus pada interaksi sosial dimana antar individu saling bertukar manfaat dan mengharapkan balasan dari pertukaran tersebut. Sesuai dengan penelitian ini dengan memahami teori pertukaran sosial dapat memberikan wawasan lebih dalam mengenai interaksi sosial dan pertukaran sumber daya yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

5.2.2 Implikasi Praktis

1. Pada penelitian ini variabel keterbukaan (X1) variabel keterbukaan (X1) memberikan hasil yang signifikan atau berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin pengemudi Gojek menunjukkan sikap terbuka. Maka, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan

karena merasa mendapatkan informasi yang jelas dan pelayanan yang jujur dari pengemudinya,

2. Pada penelitian ini variabel empati (X2) memberikan hasil yang signifikan atau berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal tersebut menunjukkan bahwa dengan pengemudi Gojek menunjukkan pengertian dan merespons pelanggan saat situasi sulit dengan rasa empati akan semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.
3. Pada penelitian ini variabel sikap mendukung (X3) memberikan hasil yang signifikan atau berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal tersebut menunjukkan bahwa dengan sikap bersedia dalam membantu para pelanggannya seperti membantu barang bawaan, dan memberikan rasa aman akan membuat pelanggan merasakan kepuasan dengan pelayanan yang diterimanya.
4. Pada penelitian ini variabel sikap positif (X4) memberikan hasil yang signifikan atau berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal tersebut menunjukkan bahwa dengan menyapa dan berbicara pada pelanggan diikuti nada suara yang positif dan ceria, akan membuat pelanggan merasa nyaman selama perjalanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.
5. Pada penelitian ini variabel kesetaraan (X5) memberikan hasil yang signifikan atau berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Hal tersebut menunjukkan bahwa sikap dari pengemudi Gojek yang memperlakukan pelanggan sama tanpa membedakan SARA dan jenis kelamin, dengan menyediakan layanan yang sama dan kualitas perjalanan yang nyaman. Akan membuat pelanggan merasa dihargai dan tingkat kepuasan pelanggan akan semakin tinggi.
6. Keseluruhan variabel komunikasi interpersonal yang terdiri dari keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan jumlah nilai 51,1%. Sehingga, dengan ini bisa disimpulkan bahwa komunikasi

interpersonal menjadi salah satu aspek yang bisa meningkatkan kepuasan pelanggan.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa rekomendasi yang ditujukan untuk beberapa pihak seperti, pengemudi Gojek, Pelanggan Gojek, dan kalangan akademisi. Hal ini dilakukan untuk menjadi saran bagi beberapa pihak dan menjadi pertimbangan lebih lanjut dalam penelitian mendatang, diantaranya:

1. Untuk Pengemudi Gojek

Diharapkan pengemudi Gojek dapat meningkatkan keterampilan dalam berkomunikasi mereka dengan pelanggan agar bisa menyampaikan pesan dengan jelas, dan menunjukkan pelayanan yang baik serta informatif dan penuh perhatian kepada pelanggannya, agar pelanggan dapat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diterimanya dan merekomendasikan kepada orang lain.

2. Untuk Pelanggan Gojek

Diharapkan para pelanggan Gojek dapat memberikan dukungan maupun apresiasi kepada pengemudi setelah pengemudi menunjukkan pelayanan yang baik dan membuat pelanggan merasa nyaman selama perjalanan. Apresiasi tersebut dapat berupa pemberian tips, bintang lima, dan pujian. Dengan memberikan umpan balik tersebut akan menjadi penguatan bagi para pengemudi agar terus meningkatkan kualitas layanan mereka.

3. Untuk Kalangan Akademisi

Untuk kalangan akademisi, peneliti mengharapkan pada penelitian selanjutnya bisa lebih dikembangkan faktor-faktor lain yang menjadi pengaruh dalam menentukan kepuasan pelanggan. Penelitian ini, bisa dijadikan sebagai acuan bagi para peneliti selanjutnya yang akan memilih topik mengenai pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelanggan.

Ashila Nur Azhar, 2023

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TRANSPORTASI ONLINE GOJEK

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu