

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan oleh peneliti diatas, terkait pengaruh variabel kecakapan komunikasi interpersonal *frontliner* terhadap kepuasan pelanggan di kantor FIFGROUP Cabang Mojokerto, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji t terkait pengaruh kecakapan komunikasi interpersonal *frontliner* terhadap kepuasan pelanggan di kantor FIFGROUP Cabang Mojokerto, diketahui bahwa kecakapan komunikasi interpersonal *frontliner* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di kantor FIFGROUP Cabang Mojokerto. Maka artinya H_a diterima dan H_0 ditolak yang artinya kecakapan komunikasi interpersonal *frontliner* signifikan terhadap kepuasan pelanggan di kantor FIFGROUP Cabang Mojokerto, dikarenakan dari 50 responden yang diteliti, kepuasan pelanggan di kantor FIF Cabang Mojokerto dipengaruhi oleh Kecakapan Komunikasi Interpersonal sebesar 67.6%.
2. Berdasarkan hasil uji F terkait pengaruh kecakapan komunikasi interpersonal *frontliner* terhadap kepuasan pelanggan di kantor FIFGROUP Cabang Mojokerto, diketahui bahwa kecakapan komunikasi interpersonal *frontliner* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di kantor FIFGROUP Cabang Mojokerto. Maka artinya H_a

diterima dan H_0 ditolak yang artinya kecakapan komunikasi interpersonal *frontliner* signifikan terhadap kepuasan pelanggan di kantor FIFGROUP Cabang Mojokerto.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas maka perlu dipaparkan beberapa saran kepada beberapa pihak yang diantaranya sebagai berikut :

1. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat melanjutkan penelitian ini dengan menggunakan variabel kecakapan komunikasi interpersonal dengan indikator yang berbeda untuk upaya mengetahui apakah dengan indikator yang berbeda kecakapan komunikasi interpersonal dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan
2. n hasil dari determinasi yang diperoleh. Hal ini juga untuk mengetahui sejauh mana kecakapan komunikasi interpersonal *frontliner* dapat mempengaruhi kepuasan pelanggannya.
3. Bagi Kantor FIFGROUP Cabang Mojokerto agar selalu memperhatikan kualitas dalam pelayanan diantaranya yaitu pada kecakapan komunikasi interpersonal frontliner untuk mempertahankan minat pelanggan karena adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayulia, S., Ike, R., & Sulistyningtyas, D. (2013). Strategi Komunikasi Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan Di Pt Nasmoco Bahtera Motor. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1–15.
- Fahlevi, F. A. (2022). *PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL COSTUMER SERVICE PT . TELEKOMUNIKASI INDONESIA DATEL TENGGARONG DALAM MENANGANI KELUHAN eJournal S1 Ilmu Komunikasi*. 10(2), 114–128.
- Ilmu, F., Dan, S., Politik, I., Muhammadiyah, U., & Utara, S. (2018). *Pengaruh komunikasi interpersonal salesman terhadap minat beli pelanggan pada pt. cipta niaga semesta.*
- KARTIKA, T. E. (2012). *Pengaruh Komunikasi Antarpribadi Pegawai Loker Sistem Online Payment Point (Sopp) Terhadap Peningkatan Kepuasan Pelanggan Di* <http://eprints.untirta.ac.id/1278/>
- Komunikasi, J. I., Ilmu, F., Dan, S., Politik, I., & Malang, U. M. (2016). *INTERPERSONAL SALES COUNTER TERHADAP TINGKAT Oleh : Novi Lutvina Farida.*
- Lumbantobing, V. M. (2016). Peranan komunikasi customer service terhadap kepuasan pelanggan Lintas Semesta Surabaya. *Jurnal Komunikasi*, 9(1), 13–20. <https://journal.trunojoyo.ac.id/komunikasi/article/view/1148>
- Nuryadi, & Rahmawati, P. (2018). Persepsi Siswa Tentang Penerapan Model Pembelajaran Berbasis Proyek Ditinjau dari Kreativitas dan Hasil Belajar Siswa. *Jurnal Mercumatika : Jurnal Penelitian Matematika Dan Pendidikan Matematika*, 3(1), 53–62.
- Pratama, R. A., & Putri, Y. R. (2022). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pada Pelayanan Burger Lumer Terhadap Kepuasan Pelanggan. *EProceedings ...*, 9(2), 1046–1053. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/17760%0Ahttps://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/17760/17508>
- Pt, K., & Multikarya, A. (n.d.). *Pengaruh Pelatihan Komunikasi Interpersonal Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Terhadap Pelanggan Pada.*
- Putri, N. H. (2016). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 4(2), 198–204. <https://doi.org/10.30872/psikoborneo.v4i2.4001>
- Sari, N., Maruta, I. A., & Mulyati, A. (2017). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 14–35.
- Siregar, I. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan. *Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman*, 6(2), 99. <https://doi.org/10.24952/masharif.v6i2.1138>

- Sudrajat, D. (2016). Pengaruh Komunikasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Politeknik LP3I Jakarta Kampus Sudirman. *Jurnal Lentera Komunikasi*, 2(1), 1–16.
- Sulistiyawati, N. M., & Seminari, N. K. (2015). Kepuasan Pelanggan Restoran Indus. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(8), 2318–2332.
<http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/jbsuta/article/viewFile/959/667>
- Surbakti, N., & Silalahi, S. (2008). Pengaruh Kredibilitas Pegawai Dalam Komunikasi Interpersonal Terhadap Sikap Nasabah Pada Perusahaan. *Jurnal Administrasi Bisnis Unpar*, 4(1), 1–13.
- SURYANI, R. (2019). Motivasi Belajar Dan Kecakapan Komunikasi Interpersonal Terhadap Prestasi Belajar Siswa Pada Pendidikan Kewarganegaraan. *Rechtsregel : Jurnal Ilmu Hukum*, 2(1). <https://doi.org/10.32493/rjih.v2i1.2986>
- Usman, B. (2013). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai Pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 10(1), 1–18. <https://jurnal.univpgri-palembang.ac.id/index.php/Ekonomika/article/view/2754/2552>
- Weningtyas, E., & Ni, M. (n.d.). *PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL*. 17–26.