

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan penelitian dari peran komunikasi interpersonal *driver* transportasi *online Maxim* dalam meningkatkan kepuasan pelayanan terhadap pelanggan serta pertanyaan yang telah tertulis pada rumusan masalah, oleh karena itu peneliti dapat menarik kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Komunikasi interpersonal dapat berperan untuk meningkatkan kepuasan pelayanan terhadap pelanggan. Dilihat dari lima unsur komunikasi interpersonal yang ada mulai dari sumber, pesan, media, penerima, dan efek. Setiap unsur memiliki peran yang penting, terkhususnya bagi *driver Maxim* itu sendiri.
2. Komunikasi yang terbuka juga dapat memberikan dampak yang baik bagi *driver* itu sendiri, karena pelanggan akan merasa didengar, dipahami dan dihargai. Hal ini dapat berdampak baik bagi rating *driver Maxim* itu sendiri serta reputasi dari perusahaan *Maxim* supaya lebih baik dari para pesaing penyedia jasa transportasi onli
3. Dilihat dari observasi yang dilakukan peneliti yang berperan langsung sebagai *driver Maxim* ditemukan bahwa pelanggan atau konsumen yang memakai jasa transportasi *online Maxim* sangatlah beragam atau bisa disebut dengan dinamis. Banyak pelanggan yang memang senang untuk diajak berkomunikasi, tetapi juga tidak sedikit pelanggan yang hanya diam saja mulai dari penjemputan hingga sampai ketitik tujuan.

Peneliti menemukan bahwa saat *driver* dapat berkomunikasi baik dengan pelanggan, maka pelanggan akan memberikan respond positif kepada *driver* dan tidak jarang juga *driver* diberikan "tip" atau uang lebih dari pelanggan karena mereka merasa sudah diberikan pelayanan yang maksimal.

4. Dilihat dari wawancara dengan komunitas Mataram *Maxim* Yogyakarta dan salah satu pelanggan yang sudah memakai *Maxim* kurang lebih dua tahun juga dapat ditarik kesimpulan bahwa, komunikasi baik yang terjalin antara *driver* dengan pelanggan akan membuat pelanggan menjadi loyal terhadap jasa transportasi *online Maxim* ataupun dengan *driver Maxim* itu sendiri.

Banyak pelanggan dari penyandang disabilitas yang lebih memakai jasa transportasi *online Maxim* karena mereka dipermudah dalam memesan atau berkomunikasi dengan *driver*. Pada layanan *Maxim* para penyandang disabilitas dapat memesan atau berkomunikasi dengan *driver* menggunakan fitur "voice", yang dimana itu sangat memudahkan mereka dalam berkomunikasi.

5.2 Saran

Menurut dari hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dituliskan pada bab penutup, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Diharapkan kepada seluruh *driver Maxim* yang ada di Indonesia terkhususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta supaya meningkatkan kualitas komunikasi dengan pelanggan, supaya pelanggan merasa didengarkan dan dihargai.
2. Diharapkan kepada seluruh pelanggan transportasi *online* terkhususnya *Maxim* juga harus lebih menghargai *driver*, karena mau bagaimanapun *driver* juga manusia yang harus dimanusiakan serta pelanggan juga harus bisa lebih memahami dan tidak bisa semaunya sendiri.
3. Pada penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal *driver* dapat membuat penelitian yang mencakup wilayah yang lebih luas serta dapat menggali tentang faktor-faktor lain selain komunikasi interpersonal.