

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data, deskripsi, pengujian hasil penelitian, dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan komunikasi interpersonal karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Jinawi Kopi Yogyakarta, dengan $p\text{-value} < 0,05$. Sumbangan variabel komunikasi interpersonal karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Jinawi Kopi Yogyakarta sebesar 42,40%, sedangkan sisanya sebesar 57,60% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini.

B. Keterbatasan Penelitian

Secara keseluruhan, peneliti sangat menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan terutama dalam pelaksanaannya. Penelitian ini dilakukan sebaik mungkin, namun tidak terlepas dari keterbatasan yang ada. Keterbatasan selama penelitian yaitu:

1. Pengumpulan data dalam penelitian ini hanya didasarkan pada hasil kuesioner, sehingga dimungkinkan adanya unsur rendah objektif dalam pengisian kuesioner. Selain itu dalam pengisian kuesioner diperoleh adanya sifat responden sendiri seperti kejujuran dan ketakutan dalam menjawab responden tersebut dengan sebenarnya.
2. Saat pengambilan data penelitian yaitu saat penyebaran kuesioner kepada responden, tidak dapat dipantau secara langsung dan cermat apakah jawaban yang diberikan oleh responden benar-benar sesuai dengan pendapatnya sendiri atau tidak.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, ada beberapa saran yang dapat disampaikan yaitu:

1. Bagi perusahaan, penelitian ini bisa menjadi rekomendasi untuk melakukan evaluasi implementasi komunikasi interpersonal karyawan yang lebih baik lagi. Karena komunikasi interpersonal karyawan berpengaruh sebesar 42,40% terhadap kepuasan pelanggan.
2. Masih terdapat banyak hal yang dapat diteliti lebih lanjut. Salah satunya adalah seputar etika dalam berkomunikasi dengan pelanggan, yang mana tergolong penting untuk menjaga keharmonisan dan hubungan baik dengan pelanggannya. Kemudian untuk penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan variabel bebas lain, sehingga variabel yang mempengaruhi dapat teridentifikasi lebih banyak lagi.

