

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, gaya komunikasi interpersonal Customer Service Mobile di Stasiun Yogyakarta dalam enam indikator utama teori komunikasi interpersonal. Pertama, komunikasi berawal dari kesiapan diri pribadi petugas dalam mengelola emosi dan mental untuk melayani dengan profesional. Kedua, komunikasi bersifat transaksional melalui dialog dua arah yang melibatkan umpan balik aktif dari penumpang. Ketiga, isi pesan tidak hanya menyampaikan informasi teknis tetapi juga membangun hubungan emosional dengan empati dan sikap hormat. Keempat, komunikasi mensyaratkan kedekatan fisik berupa tatap muka dan jarak yang mendukung interaksi personal yang efektif. Kelima, proses komunikasi menunjukkan ketergantungan timbal balik antara petugas dan penumpang untuk keberhasilan penyampaian pesan. Keenam, komunikasi berlangsung secara unik dan tidak dapat diulang, sehingga setiap interaksi harus dioptimalkan secara tepat waktu dan efektif. Kegiatan seperti persiapan mental, dialog interaktif dengan penumpang, pendekatan empatik, komunikasi tatap muka intensif dan kerjasama aktif dengan penumpang.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat saran bagi penelitian selanjutnya untuk bisa lebih melengkapi dari skripsi gaya komunikasi interpersonal Customer Service Mobile di Stasiun Yogyakarta, yaitu sebagai berikut:

- **Saran Akademis**

Penelitian ini hanya fokus pada satu sudut pandang, yaitu sudut pandang dari petugas *Customer Service Mobile Commuter Line* di Stasiun Yogyakarta, maka pada penelitian selanjutnya, peneliti merekomendasikan untuk dapat meneliti dari sudut pandang yang lain, yaitu sudut pandang penumpang yang menggunakan *Commuter Line* Yogyakarta.

- **Saran Praktis**

PT Kereta Commuter Indonesia lebih memaksimalkan kembali Customer Mobile Service dalam pelayanan penumpang serta menyiapkan cara yang lebih baik agar tidak terjadi penumpukan penumpang dengan memaksimalkan dan meningkatkan standar operasional dengan kebijakan yang lebih baik bagi para penumpang.

