

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai fenomena komunikasi pelayanan di UD Rahma Jaya Desa Seruni Mumbul, kesimpulan pertama dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan dalam konteks ini secara objektif berwujud pada efektivitas komunikasi interpersonal antara karyawan dan pelanggan, baik secara verbal maupun non-verbal. Secara empiris, hal ini divalidasi melalui pengujian hipotesis parsial (uji  $t$ ) yang menghasilkan perolehan nilai  $t$  hitung sebesar 5,466 yang melampaui batas  $t$  tabel sebesar 2,016, diiringi dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang jauh di bawah 0,05. Hasil ini secara tegas menjawab rumusan masalah pertama, yaitu membuktikan bahwa semakin transparan, responsif, dan empatik komunikasi pelayanan yang diberikan oleh karyawan, maka akan berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

Kesimpulan kedua berkaitan dengan besaran pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Penelitian ini menyimpulkan bahwa besaran kontribusi kualitas pelayanan dalam memengaruhi variasi kepuasan pelanggan pada UD Rahma Jaya adalah sebesar 41%. Porsi pengaruh yang cukup kuat ini ditunjukkan oleh angka koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,410. Hal ini sekaligus menjawab rumusan masalah kedua dan memberikan pemahaman bahwa meskipun komunikasi pelayanan memiliki peran yang sangat vital dalam operasional usaha, mayoritas pembentuk kepuasan lainnya, yakni sebesar 59%, merupakan kontribusi dari variasi faktor-faktor eksternal di luar model penelitian ini. Faktor-faktor eksternal tersebut meliputi elemen operasional bisnis lainnya, seperti fluktuasi harga komoditas

perikanan di pasar, standar kesegaran fisik produk ikan tuna, serta kemudahan aksesibilitas lokasi usaha.

## 5.2 Saran

Melalui penjabaran temuan penelitian, hasil penelitian lapangan, serta evaluasi terhadap instrumen riset pasca sidang, peneliti mengajukan beberapa saran yang ditujukan bagi pihak praktisi maupun pengembangan akademis. Secara praktis, manajemen UD Rahma Jaya disarankan untuk membangun saluran komunikasi sekunder yang lebih terstruktur guna merespons tingginya hambatan miskomunikasi mengenai informasi pembaruan data stok ikan tuna. Langkah perbaikan ini sangat krusial guna menekan angka ketidakpastian pelanggan sebelum mereka berangkat menuju lokasi transaksi. Perusahaan juga perlu mengoptimalkan standarisasi operasional layanan di area gudang yang murni berfokus pada kecepatan tanggap karyawan (*responsiveness*) serta higienitas penanganan produk.

Secara akademis dan metodologis, peneliti menyarankan perbaikan teknik penarikan sampel (*sampling*) bagi riset sejenis di masa mendatang. Karena penelitian ini menggunakan teknik sensus terhadap seluruh anggota populasi tanpa memilah skala transaksi, riset selanjutnya direkomendasikan untuk berfokus pada kriteria sampel kelompok pelanggan dengan volume pembelian komoditas terbesar. Kelompok pelanggan ini diyakini memiliki intensitas interaksi, tingkat risiko, serta frekuensi komunikasi bisnis yang paling tinggi, sehingga evaluasi mereka terhadap efektivitas pelayanan akan jauh lebih kritis dan representatif. Lebih lanjut, peneliti selanjutnya juga wajib mengoreksi kelemahan instrumen kuesioner yang digunakan dalam studi ini, khususnya pada indikator bukti fisik (*Tangibles*) butir pernyataan X4 mengenai "Karyawan UD Rahma Jaya berpenampilan rapi" dan X5 mengenai "Karyawan UD Rahma Jaya berpenampilan bersih". Kedua butir pernyataan tersebut teridentifikasi tidak realistis dan bias konteks. Pada realitas lapangan di industri perdagangan seperti tempat penjualan ikan, menuntut karyawan untuk

selalu tampil rapi dan bersih adalah hal yang tidak memungkinkan dan tidak relevan dengan esensi pekerjaan fisik di area tersebut. Oleh karena itu, indikator tersebut harus dievaluasi dan diganti dengan parameter yang lebih kontekstual, seperti penggunaan perlengkapan kerja yang sesuai standar keamanan operasional (misalnya sepatu bot atau celemek khusus) serta higienitas karyawan dalam proses penimbangan dan pengemasan produk

