

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah penjabaran pada bab-bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya komunikasi interpersonal karyawan memiliki pengaruh secara positif serta cukup signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Percetakan Barmanjaya. Dapat dikatakan demikian dikarenakan adanya nilai koefisien korelasi ρ yakni sebesar 0,441 yang mana menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang selaras dengan kekuatan sedang antar variabel komunikasi interpersonal karyawan dengan variabel kepuasan pelanggan. Melalui hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai R Square (R^2) sebesar 0,194 atau 19,4%, yang mana memiliki arti bahwa komunikasi interpersonal karyawan mampu menjelaskan sebesar 19,4% variasi kepuasan pelanggan di Percetakan Barmanjaya, di sisi lain terdapat sisa sebesar 80,6% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti kualitas produk, harga layanan, kecepatan pengerjaan, dan fasilitas yang tersedia. Selain itu, hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 4,859 yang lebih besar dari t tabel 1,984, dengan nilai signifikansi sebesar 0,001 yang lebih kecil dari batas signifikansi 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini semakin memperkuat bukti bahwa komunikasi interpersonal karyawan berpengaruh secara nyata terhadap kepuasan pelanggan, di mana semakin baik kualitas komunikasi interpersonal yang diterapkan karyawan dalam melayani pelanggan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan Percetakan Barmanjaya.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka selanjutnya dapat disarankan yang berkaitan dengan pengaruh komunikasi interpersonal karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Percetakan Barmanjaya. Berikut adalah beberapa saran yang diberikan oleh peneliti :

1. Komunikasi interpersonal karyawan di Percetakan Barmanjaya terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan penilaian yang berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan Percetakan Barmanjaya telah mampu membangun interaksi yang baik dengan pelanggan melalui keterbukaan, empati, sikap positif, sikap mendukung, dan kesetaraan dalam pelayanan. Diharapkan Percetakan Barmanjaya dapat mempertahankan sekaligus terus meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal karyawannya, terutama dalam hal kemampuan memberikan saran dan rekomendasi teknis yang lebih presisi sesuai kebutuhan spesifik setiap pelanggan.
2. Dalam penelitian ini terdapat 80,6% faktor lain yang turut mempengaruhi kepuasan pelanggan di luar variabel komunikasi interpersonal karyawan. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang berpotensi mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti kualitas produk, harga layanan, kecepatan pengerjaan, dan lain-lain, sehingga dapat diperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor penentu kepuasan pelanggan di industri jasa percetakan.
3. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan penelitian dengan menggunakan metode campuran (*mixed method*) yang menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, serta memperluas objek penelitian ke percetakan lain di Yogyakarta maupun di kota-kota lain, agar hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih tinggi dan dapat memberikan kontribusi yang lebih luas bagi pengembangan ilmu komunikasi.