

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Bertolak kepada pembahasan penelitian pada bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan terhadap penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

1. Classy Production Event (CPE) merupakan perusahaan jasa *event organizer* yang berada di Padang Sumatera Barat. Aktivitas komunikasi yang dilakukan oleh CPE dalam mempertahankan loyalitas pelanggan diawali dengan adanya pengirim pesan (*source*) yang classy lah menjadi pengirim pesan, yang kedua adanya pesan (*message*) yang akan disampaikan kepada *client*, proses selanjutnya adanya saluran/ media (*channel*) berkomunikasi dengan *client* melalui media maupun media sosial, dan yang terakhir penerima pesan (*receiver*) *client* classy yang menjadi penerima pesan. Dan adanya feedback yang diberikan oleh pihak *client*, serta efek positif/negatif yang diberi, dan lingkungan yang bisa mendukung maupun menghambat terjadinya komunikasi. Dalam menjaga loyalitas pelanggan, CPE menggunakan komunikasi instrumental dengan memberikan informasi mengenai jasa yang ditawarkan, mendeskripsikan secara detail apa yang dapat mereka lakukan. Selain itu, CPE juga memberikan gambaran mengenai konsep-konsep acara yang telah mereka kerjakan sebelumnya, sehingga *client* memiliki gambaran yang jelas dan dapat membangun kepercayaan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Selain informasi yang disampaikan, CPE juga membangun citra perusahaan dengan tujuan untuk mendorong dan mempengaruhi sikap

serta keputusan *client*. Dalam hal ini, CPE menggunakan penawaran dan pelayanan tambahan sebagai strategi untuk menarik minat *client* dan merubah sikap mereka agar menggunakan jasa CPE berulang-ulang.

2. Dari hasil pengamatan yang telah dilakukan, ditemukan adanya penghambat dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Terdapat beberapa faktor penghambat pada Classy Production Event (CPE) dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. karena Kendala teknis dan lingkungan, seperti kesalahan atau adanya kerusakan pada alat komunikasi HT, dan juga bisa bersifat dari lingkungan maupun alam. Gangguan komunikasi yang terjadi karena kesalahan pada bahasa yang digunakan merupakan hal yang perlu diperhatikan oleh CPE. Gangguan psikologis yang terjadi karena adanya persoalan pada diri individu baik pengirim pesan maupun penerima pesan. seperti kecemasan, marah, atau kelelahan, dapat mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berkomunikasi dengan jelas. Lalu Banyaknya permintaan *client* dari luar sumatera yang masih belum dapat dihandle sepenuhnya oleh pihak CPE. rintangan status, CPE mengatasinya dengan menjalin hubungan atau komunikasi dengan pihak yang mengerti dan paham mengenai event dapat membantu mengatasi. Perbedaan pemikiran antara tim CPE dan *client* wajar terjadi dan ini merupakan sebuah hambatan untuk menjalankan sebuah acara. Dengan begitu CPE tetap mendengarkan secara empati, dengan empati dan mengupayakan untuk memahami sudut pandang dan perspektif *client*, karna bagaimanapun kenyamanan dan kepuasan *client* menjadi hal utama yang diperhatikan. Perbedaan norma, nilai, dan kebiasaan antara pihak-pihak yang terlibat dalam aktivitas komunikasi dapat mempengaruhi pemahaman

dan kesuksesan komunikasi.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dan temuan penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, peneliti ingin memberikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan Classy Production Event meningkatkan aktivitas komunikasi dengan *client*. Hal ini dapat dilakukan dengan lebih proaktif menjalin hubungan komunikasi, mengadakan pertemuan rutin, dan selalu memberikan update terkait event atau layanan yang ditawarkan.
2. Classy dapat memperhatikan dan meningkatkan pengelolaan website mereka. Website dikemas secara menarik, informatif, dan mudah dinavigasi agar *client* dapat dengan mudah menemukan informasi yang mereka cari dan dapat menjadi media untuk CPE dalam melakukan aktivitas komunikasi.
3. Pembentukan tim khusus untuk mengelola konten media sosial dapat meningkatkan aktifitas dan kehadiran Classy di *platform* online. Tim ini dapat bertanggung jawab untuk mengunggah konten menarik dan relevan secara berkala, serta berinteraksi dengan pengguna media sosial untuk menjaga keterlibatan.
4. Pertimbangkan untuk menambah jumlah karyawan atau sumber daya manusia agar dapat mengakomodasi permintaan event yang lebih luas. Dengan memiliki tim yang memadai, Classy dapat menjangkau lebih banyak *client* dan menjalankan acara dengan lebih efisien.
5. Mengadakan kegiatan informal seperti gathering dengan *client* yang pernah

menggunakan jasa mereka. Ini dapat membantu membangun hubungan yang lebih baik dan memperkuat koneksi dengan *client*.

6. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin menggunakan penelitian ini sebagai referensi, disarankan untuk tetap kritis terhadap permasalahan yang diteliti. Mengembangkan pendekatan yang lebih mendalam dan mempertimbangkan variabel tambahan dapat memberikan wawasan baru dan kontribusi yang berharga dalam penelitian berikutnya. Dan saran ini diharapkan dapat membantu *Classy Production Event* dalam meningkatkan kinerja komunikasinya dengan *client*, memperkuat hubungan bisnis, dan mengembangkan perusahaan ke arah yang lebih baik.

