

## BAB 5 PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat pada penelitian ini dapat ditarik kesimpulan berikut ini:

1. Terlihat Lobby Inc sebagai *Event Organizer* otomotif, mengadopsi pendekatan komprehensif dalam aktivitas komunikasinya untuk membangun loyalitas pelanggan. Sebagai pengirim pesan, Lobby Inc. menunjukkan keterampilan komunikasi tinggi, sikap ramah, dan pemahaman mendalam tentang kebutuhan pelanggan. Isi pesan yang mereka sampaikan melalui pertemuan tatap muka, telepon, email, dan media sosial yang menunjukkan kesadaran akan pentingnya untuk menghormati bahasa dan budaya pelanggan. Lobby Inc. juga mempertimbangkan preferensi saluran komunikasi pelanggan, baik melalui interaksi langsung maupun platform *online*. Untuk penerima pesan, yaitu pelanggan memainkan peran penting dalam menafsirkan dan merespons komunikasi yang dilakukan oleh Lobby Inc.
2. Lobby Inc, sebuah *Event Organizer* otomotif, menghadapi berbagai hambatan komunikasi dalam upaya membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan. Tantangan-tantangan ini mencakup hambatan teknis seperti persaingan ketat dan keterbatasan sumber daya yang menghambat inovasi serta efektifitas komunikasi. Hambatan semantik muncul dari kesulitan menyampaikan pesan yang jelas kepada audiens beragam dan memahami

perubahan tren dengan cepat. Hambatan perilaku melibatkan pandangan apriori dari pesaing dan pelanggan serta keterbatasan finansial yang mempengaruhi alokasi anggaran untuk program loyalitas. Selain itu, kendala bahasa dan perbedaan waktu dalam komunikasi *online*, serta gangguan jaringan, juga menjadi tantangan signifikan. Meskipun demikian, berdasarkan hasil penelitian, Lobby Inc tetap berhasil mencapai kepuasan pelanggan yang tinggi melalui pelayanan, komunikasi yang baik, dan respon tanggap terhadap masalah. Para pelanggan merasa puas dan loyal, berkat strategi proaktif dan responsif perusahaan, termasuk analisis pasar yang mendalam dan inovasi dalam program loyalitas.

## 5.2 Saran

Berdasarkan dari hasil dan kesimpulan yang telah diuat sebelumnya, maka terdapat beberapa saran peneliti untuk penelitian ini, yang dapat dilihat sebagai berikut:

1. Untuk mengatasi hambatan teknis, Lobby Inc. sebaiknya meningkatkan komunikasi dan teknologi yang digunakan. Selain itu, memberikan pelatihan yang berkelanjutan bagi karyawan tentang teknik komunikasi yang efektif dan pemahaman budaya pelanggan dapat mengurangi hambatan semantik.
2. Lobby Inc. sebaiknya meninjau kembali alokasi anggaran untuk program loyalitas. Mengidentifikasi prioritas utama dalam program ini dan mengalokasikan sumber daya yang cukup dapat memastikan program loyalitas berjalan efektif meskipun dengan keterbatasan anggaran.

3. Untuk penelitian selanjutnya, melakukan penelitian komparatif dengan industri lain dapat memberikan wawasan baru tentang bagaimana *Event Organizer* di sektor berbeda menangani tantangan komunikasi.

