

BAB V

PENUTUP

V.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Menurut indikator *reliability* dalam menanggapi komplain pihak Tokopedia tergolong sudah mampu dan dapat dipercaya dalam merespon komplain. Menurut indikator *responsiveness* kesiagapan atau respon Tokopedia dalam menangani komplain tergolong mampu dan cepat tanggap.

Menurut indikator *assurance*, ketrampilan dan kemampuan pihak Tokopedia akan pengetahuan dan informasi produk layanan masih tergolong kurang mampu karena tidak adanya tindaklanjutan dari pihak Tokopedia dalam menanggapi komplain pelanggan.

Menurut indikator *empathy*, kemampuan pihak Humas Tokopedia dalam menangani kesesuaian isi pesan tergolong tidak mampu menangani komplain pelanggan.

Sehingga peneliti menyimpulkan bahwa Humas Tokopedia dalam mengelola komplain pelanggan di media sosial masih sering terjadinya ketidaksesuaian isi pesan. Hal tersebut dapat dilihat melalui hasil kinerja indikator *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (kesiagapan) dengan keterampilan akan pengetahuan layanan (*assurance*) dan *empathy*. Sehingga peneliti menyimpulkan bahwa Humas Tokopedia hanya menerapkan sistem

yang cepat dalam merespon komplain, namun kurang tanggap dalam menyelesaikan permasalahan atau memberikan solusi jenis pelayanan yang pelanggan harapkan atau keluhkan.

V.2. Saran

V.2.1. Saran Akademis

Penelitian ini merupakan penelitian dengan metode analisis isi kuantitatif yang berfokus mengenai isi pesan dari twitter Tokopedia. Peneliti mengerti bahwa penelitian ini masih memiliki kekurangan, sehingga diharapkan untuk kedepannya peneliti selanjutnya mampu memberikan data yang lebih detil mengenai Twitter Tokopedia. Penelitian ini menggunakan indikator Layanan Jasa untuk meneliti isi pesan dari Twitter Tokopedia.

V.2.2. Saran Praktis

Saran peneliti kepada perusahaan Tokopeida dalam menangani komplain pelanggan sebagai berikut :

1. Pihak Tokopedia harus membutuhkan informasi lebih mengenai produk layanan yang disediakan atau ditawarkan kepada pelanggan atau masyarakat.
2. Pihak Tokopedia harus lebih memahami mengenai isi pesan yang dikomplainkan oleh pelanggan kepada Tokopedia.
3. Pihak Tokopedia harus memberikan informasi atau feedback secara lengkap, detil, dan mendalam sehingga pelanggan tidak terus menerus bertanya pada laman Twitter Tokopedia mengenai masalah yang dihadapi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ardianto, Elvinaro. (2009). *Public Relations Praktis*. Bandung: Widya Padjajaran
- Barata, Adya Atep., (2004). *Pelayanan Prima (Cetakan 2)*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Cutlip, Scott M., Center, Allen H., & Broom, Glen M. (2006). *Effective Public Relations*
- Eriyanto.(2017). *Analisis Isi: Pengantar Metodologi untuk Penelitian Ilmu Komunikasi dan Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group
- Gassing, Syarifuddin S. & Suryanto. (2016). *Public Relations*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Kotler, Philip and Keller, Kevin Lane. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kriyantono, Rahmat. (2009). *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : PT. Kencana Perdana.
- Kriyantono, Rachmat. (2017). *Teori Public Relations Perpektif Barat & Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Moore, H. Frazier. (2004). *Humas: Membangun Citra Dengan Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Morissan. (2010). *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Ruslan, Rosady. (2016). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Silalahi, Ulber. (2009). *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung: PT. Refika Aditama
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, Quality & Satisfaction (edisi ketiga)* Yogyakarta: Penerbit Andi (9th ed.). Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Turban E., King D., Lee J., Warkentin M. and Chung H.M. (2004). *Electronic E- Commerce*.

Jurnal

- Diahloka, C., & Aminulloh A., (2011). "Strategi HUMAS (Public Relations) Dalam Menangani Komplain Pelanggan Pada

- Pelayanan Produk*". Jurnal Ilmu Komunikasi. Vol. 1, No. 1. Malang.
- Hariyanti, Puji., & Rahmy Utari., (2013). "*Pengaruh Aktivitas Customer Service dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Capem Panam Pekanbaru*". Jurnal Ilmu Komunikasi. Vol. 8, No 1, Riau. Pekanbaru.
- Khorista, A., Yulianto E., Mawardi K. M., (2015). "*Pengaruh kualitas layanan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan*". Jurnal administrasi bisnis. Vol. 25, No. 2, 2. Malang.
- Logahan, M, J., & Yohana T, E, P., (2013). "*Pengaruh Komunikasi Pelayanan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan di 7-Eleven Buaran*". Jurnal Management Business. Vol. 4, No 2, 890. Palmerah. Jakarta Barat.
- Meliiala, Horta Yos. (2014). "*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu*". Jurnal Ilmu Komunikasi. Vol. 8, No. 4, 325. Jakarta.
- Nisa C, A., & Umaimah Wahid., (2014). "*Analisis Isi Kekerasaan Verbal dalam Sinetron "Tukang bubur naik haji the series"* di RCTI (Analisis Isi episode 396-407). Jurnal Ilmu Komunikasi. Vol. 9, No. 1, 88. Jakarta.
- Novila. (2017). "*Aktivitas Komunikasi Customer Relations dalam Laynan Pengemudi Gojek Srikandi Terhadap Pengguna Jasa*". Jurnal Visi Komunikasi. Vol. 16, No. 1.
- Panjaitan, E. J., & Yuliati L. A., (2016). "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung*". Jurnal Komunikasi dan Bisnis. Vol. 11, No. 2, 266. Bandung.
- Pardede, Akhira Fenny. (2016). "*Strategi Komunikasi PT. Agung AutoMall pangkalan kerinci dalam menangani keluhan pelanggan*". Vol 3 No 2., 2. Riau. Pekanbaru.
- Pawestriningtyas, Catur Nining et.al. (2016). "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa terhadap Kepuasan Nasabah (Survei pada Nasabah Perum Pengadaan Kantor Cabang Syariah Tloogmas Malang)*". Jurnal Ilmu Administrasi. Vol. 32, No. 2, 40. Malang.
- Lumbantoning M. V., (2015). "*Peranan Komunikasi Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Lintas Semesta Surabaya*". Jurnal Ilmu Komunikasi. Vol. 9, No. 1, 13- 20. Surabaya.

Yonasari E., et.al. (2018). “*Gambaran Penanganan Keluhan Pelanggan di Unit Customer Service Rumah Sakit Umum daerah Tugurejo Semarang*”. Jurnal Administrasi. Vol. 6, No. 5, Jawa Tengah.

WEB

www.tokopedia.com

www.jurnal.binadarma.ac.id/index.php/jurnal/inovasi/article/view/216

SKRIPSI

Yanuaringati, B. (2014). “*Pengelolaan Komplain Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kepada Pelanggan di Media Sosial*”. Skripsi yang disajikan di Universitas Katolik Widya Mandala. Surabaya 2014.