

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### V.1. Kesimpulan

Berdasarkan pada penelitian kepuasan komunikasi karyawan Verwood Hotel and Serviced Residence, menunjukkan bahwa hasil kepuasan komunikasi adalah tinggi atau puas. Untuk mendapatkan hasil akhir yang tinggi tersebut peneliti menggunakan tujuh indikator kepuasan komunikasi yaitu kepuasan terhadap pekerjaan, kepuasan terhadap ketepatan informasi, kepuasan dengan cara menyampaikan perbaikan, kepuasan dengan efisiensi saluran komunikasi, kepuasan dengan kualitas media, kepuasan komunikasi dengan teman kerja, dan yang terakhir adalah kepuasan dengan keterlibatan dalam organisasi.

Hasil ini dikatakan tinggi karena hasil atau total *mean* dari keseluruhan indikator berada di atas standar yang ditentukan. Standar yang diberikan adalah sebesar 2,5 dan hasil yang didapatkan sebesar 2,92. Hal tersebut memberitahukan bahwa adanya pergantian manajemen yang berubah-ubah dari Mercure, Somerset, dan yang terakhir ke Verwood. Mengindikasikan bahwa karyawan mendapatkan kepuasan komunikasi yang tinggi dengan adanya *Residence Manger* yang baru.

Namun ada sedikit saja data ketidakpuasan dari karyawan Verwood Hotel pada bagian departemen dan jabatan tertentu, terutama pada masih terasa adanya rasa tidak nyaman ketika berkomunikasi antara bawahan dengan atasan yang berbeda jenis kelamin.

## V.2. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian tentang kepuasan komunikasi karyawan Verwood Hotel and Serviced Residence, maka peneliti ingin memberikan saran sebagai berikut :

1. Akademik

Verwood Hotel and Serviced Residence merupakan salah satu hotel dari beberapa hotel yang berada di bawah naungan Reveur Hospitality, oleh karena itu penelitian selanjutnya menarik untuk diteliti pada hotel lainnya yang masih satu manajemen sebagai pembandingan kepuasan komunikasi dari beberapa hotel.

2. Praktis

Lebih mengarah perbaikan kedepan agar kepuasan komunikasi karyawan semakin meningkat, agar kepuasan komunikasi karyawan pun dapat bertahan pada level puas atau tinggi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kreitner R. dan Kinichi A. (2005). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Kriyantono, Rachmat. (2009). *Tehnik Praktik Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana
- Muhammad, A. (2015). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Pace, R. Wayne dan Faules. Don F. (2015). *Komunikasi Organisasi: strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Ruliana, P. (2016). *Komunikasi organisasi: teori dan studi kasus*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ruslan, R., (2003). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sujarweni, V dan Poly Endrayanto. (2012). *Statistika untuk Penelitian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

### **Jurnal**

- Kristianti, Maria Fransisca. (2015). *Jurnal Komunikasi : Tingkat Kepuasan Komunikasi Karyawan Lembaga penyiaran Publik Televisi Republik Indonesia*.

Puspasari, Winda. (2014). *Jurnal Komunikasi : Pengaruh gaya komunikasi Center Director terhadap kepuasan komunikasi karyawan Malang Town Square.*