

## **BAB IV PENUTUP**

### **4.1 Kesimpulan**

Dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam strategi komunikasi dibutuhkan perencanaan komunikasi yang dapat mengarahkan perusahaan dalam melakukan suatu tindakan. Strategi komunikasi yang dilakukan ini memiliki konsep *continuous improvement follow up*. *Continuous Improvement* merupakan perbaikan berkelanjutan yang dilakukan perusahaan dalam penanganan keluhan pelanggan. Maka dari itu, dengan adanya strategi komunikasi tersebut, perusahaan dapat melakukan *handling customer complaint* secara sistematis dan mengkoordinasikan setiap penanganan pada bagian yang terkait.

### **4.2 Saran**

#### 1. Saran Akademis

Penelitian ini menggunakan teori strategi komunikasi dan teori *handling customer complaint*. Penelitian ini menggunakan kedua teori tersebut dan menemukan bahwa *handling customer complaint* yang dilakukan oleh perusahaan lebih kompleks dibandingkan dengan teori *handling customer complaint*. Jadi berdasarkan hal tersebut, maka perlu adanya pengembangan teori terkait dengan *handling customer complaint*.

#### 2. Saran Praktis

Dalam konsep strategi komunikasi dan *handling customer complaint* ini,Perusahaan harus memiliki strategi komunikasi dan *handling customer*

*complaint* yang terperinci dan sistematis. Namun, dalam implementasinya perlu penerapan nilai *Genchi Genbutsu* dengan melakukan kunjungan kepada pelanggan yang bertujuan untuk memberikan kepedulian lebih kepada pelanggan sebagai *follow up* perusahaan dalam memberikan sebuah pelayanan. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan loyalitas dan kepercayaan pelanggan.

