

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.

