

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi, dan Komunikasi terhadap Efektivitas Penanganan Keluhan di e-commerce Janitra Collection, berdasarkan hasil perhitungan dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Kompetensi Karyawan Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Efektivitas Penanganan Keluhan Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian, kompetensi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penanganan keluhan pelanggan di Janitra Collection. Kompetensi yang meliputi pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standar perusahaan, terbukti berperan besar dalam meningkatkan kemampuan karyawan untuk menangani keluhan dengan lebih cepat dan tepat. Namun, meskipun kompetensi dasar sudah dimiliki, masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama pada kemampuan karyawan dalam mengidentifikasi masalah dan memberikan solusi yang lebih efektif. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk terus memperkuat pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan agar penanganan keluhan pelanggan dapat lebih maksimal dan sesuai harapan pelanggan.

2. Kemampuan Komunikasi Karyawan Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Efektivitas Penanganan Keluhan Pelanggan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi karyawan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penanganan keluhan pelanggan. Komunikasi yang jelas, empatik, dan responsif merupakan kunci utama dalam membangun hubungan baik dengan pelanggan dan memastikan keluhan mereka ditangani dengan efektif. Meskipun sebagian besar karyawan sudah memiliki kemampuan komunikasi yang cukup, beberapa aspek seperti kemampuan mendengarkan dengan empati dan penyampaian informasi yang lebih terstruktur masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, pelatihan komunikasi interpersonal bagi karyawan perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kualitas komunikasi dalam penanganan keluhan pelanggan, sehingga dapat menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan yang lebih tinggi.

3. Kompetensi dan Kemampuan Komunikasi Karyawan Secara Simultan Berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Efektivitas Penanganan Keluhan Pelanggan

Secara simultan, baik kompetensi maupun kemampuan komunikasi karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas penanganan keluhan pelanggan. Kedua faktor ini saling mendukung dalam menciptakan proses penanganan keluhan yang lebih efisien dan memuaskan bagi pelanggan. Kompetensi yang baik akan memastikan solusi yang diberikan relevan dan cepat, sementara kemampuan komunikasi yang efektif memastikan bahwa

informasi yang diberikan dapat diterima dengan baik oleh pelanggan. Penelitian ini mengonfirmasi bahwa keberhasilan dalam menangani keluhan pelanggan sangat bergantung pada interaksi antara kompetensi dan komunikasi. Oleh karena itu, pengembangan kedua aspek ini harus menjadi prioritas perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Pelatihan Kompetensi:

Janitra Collection sebaiknya menyelenggarakan pelatihan rutin yang berfokus pada peningkatan kepercayaan diri, kemampuan teknis, dan keterampilan analisis masalah untuk meningkatkan kesiapan karyawan dalam menangani keluhan pelanggan secara efektif.

2. Pengembangan Kemampuan Komunikasi Interpersonal:

Diperlukan pelatihan komunikasi yang menitikberatkan pada teknik menyampaikan informasi secara jelas, sopan, dan meyakinkan agar pelanggan merasa dipahami dan percaya terhadap layanan yang diberikan.

3. Penelitian selanjutnya dengan menambahkan variabel lain guna memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi Efektif.