

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya dan menjawab hipotesis dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa pemberian pelatihan komunikasi interpersonal pada karyawan Hotel X Pangkalpinang terbukti berpengaruh pada peningkatan kualitas pelayanan karyawan Hotel X Pangkalpinang. Kemudian karyawan yang diberikan pelatihan komunikasi interpersonal memiliki tingkat kualitas pelayanan yang lebih tinggi daripada karyawan yang tidak diberikan pelatihan. Hal ini juga diperkuat hasil dari evaluasi pengetahuan, dimana terjadi peningkatan pengetahuan dan pemahaman dari peserta pelatihan terhadap materi komunikasi interpersonal sehingga peserta dapat lebih memahami cara-cara melakukan komunikasi interpersonal yang dapat diterapkan di lingkungan pekerjaan sehari-hari.

Secara garis besar kesimpulan di atas telah menjawab rumusan masalah pada penelitian ini yaitu terjadinya peningkatan ini disebabkan oleh intervensi pelatihan komunikasi interpersonal yang sudah diberikan dan dapat meningkatkan perilaku komunikasi interpersonal, sehingga mengakibatkan meningkatnya kualitas pelayanan pada karyawan yang diberikan pelatihan komunikasi interpersonal. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelatihan komunikasi interpersonal efektif untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan karyawan Hotel X Pangkalpinang. Hal ini berarti bahwa pelatihan komunikasi interpersonal

merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan Hotel X Pangkalpinang dalam melakukan pekerjaan di perusahaan.

## **B. Saran**

### **1. Saran untuk Organisasi**

Pelatihan komunikasi interpersonal dalam penelitian ini terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan pada karyawan Hotel X Pangkalpinang. Oleh karena itu, pelatihan komunikasi interpersonal ini dapat di rekomendasikan sebagai salah satu intervensi yang dilakukan secara periodik untuk seluruh karyawan Hotel X Pangkalpinang agar dapat terjaga kualitas pelayanannya.

### **2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya**

- a. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan pemberian perlakuan *placebo* (perlakuan yang bersifat netral) kepada kelompok kontrol pada saat yang bersamaan dengan pelatihan yang diberikan pada kelompok eksperimen.
- b. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat memberikan skala penelitian dengan aitem pernyataan yang disusun secara acak kepada subjek penelitian agar subjek penelitian tidak dapat menebak isi skala dengan mudah.
- c. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan evaluasi hasil, dengan tujuan agar dapat mengukur dampak atau hasil akhir dari sebuah pelatihan seperti tercapainya target dan meningkatnya kualitas pelayanan.