

BAB V

KESIMPULAN & PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti melalui wawancara, observasi dan dokumentasi dengan Koordinator Wilayah dan mitra Kiosbank serta telah dilakukan analisis, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan bahwa pola komunikasi persuasif yang dapat meningkatkan loyalitas mitra aplikasi Kiosbank yaitu pola komunikasi asertif. Dalam penelitian ini, pola komunikasi asertif lebih sering digunakan karena komunikasinya lebih mengutamakan kepuasan mitra dan memberikan pelayanan maksimal terutama saat terjadinya gangguan dalam bertransaksi. Koordinator Wilayah tetap profesional dalam mengatasi keluhan mitra secara responsif, dan mempersuasif mitra agar tetap tenang dalam situasi yang belum kondusif. Koordinator Wilayah mengontrol emosinya agar tetap stabil sehingga dalam menjelaskan informasi dan menyelesaikan masalah tidak sampai menyinggung perasaan mitranya. Dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada mitra tentu akan menciptakan kepercayaan dan loyalitas mitra terhadap aplikasi Kiosbank.

Sebagaimana yang telah dibahas dalam penelitian ini, pola komunikasi asertif lebih unggul dari pola komunikasi lainnya. Karena komunikasi yang dilakukan oleh Koordinator Wilayah dalam mengatasi keluhan mitra dilakukan secara responsif, dan mampu mempersuasif mitra

agar tetap tenang dalam situasi yang belum kondusif. Koordinator Wilayah mengontrol emosinya agar tetap stabil sehingga dalam menjelaskan informasi dan menyelesaikan masalah tidak sampai menyinggung perasaan mitranya. Dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada mitra tentu akan menciptakan kepercayaan dan loyalitas mitra terhadap aplikasi Kiosbank. Selain itu, pola komunikasi asertif dapat menjadi sarana menyampaikan kritik dan saran yang membangun untuk aplikasi Kiosbank agar kedepannya menjadi lebih baik.

Loyalitas mitra terbentuk dengan alami karena mitra menilai produk aplikasi Kiosbank mempunyai fitur yang baik, serta adanya kedekatan emosional dengan pihak Kiosbank saat mengalami gangguan maka pihak Kiosbank dengan cepat mengatasinya, harga yang kompetitif, komisi yang menguntungkan, disediakannya fasilitas modal dan banner, dan aplikasinya dapat diunduh secara gratis. Kiosbank menjadi paket lengkap bagi mitra yang ingin menambah penghasilan disaat pandemi Covid-19.

5.2 SARAN

Dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan maka ada beberapa saran yang diberikan peneliti kepada Koordinator Wilayah PT.Dwimitra Raya Sejati untuk kesuksesan menjalin kerjasama bisnis dengan mitra yaitu :

1. Mempertahankan pola komunikasi sirkular dengan mitra dengan sering menghubungi mitra serta menanyakan hal yang perlu ditingkatkan oleh perusahaan demi kenyamanan mitra serta bertujuan menjaga silaturahmi yang baik antara Koordinator Wilayah dengan mitra bisnis.

2. Menjalinkan komunikasi efektif dengan memberikan perhatian kepada mitra dan memberikan penghargaan bagi mitra yang mempunyai transaksi tertinggi untuk memberikan semangat mitra dalam bertransaksi. Serta membagikan pelatihan melalui *e-book* bagi mitra yang transaksinya berada dibawah rata-rata agar lebih termotivasi meningkatkan transaksi. Hal tersebut berupaya untuk mendukung kesuksesan PT.Dwimitra Raya Sejati.