

BAB V

Kesimpulan Dan Saran

5.1 Kesimpulan

Komunikasi interpersonal JW.Collections terjadi pada saat penjual *live shopping* sedang berlangsung karena ada ketertarikan pembeli dengan produk yang dijual. Management interaksi dan keterbukaan penjual pada saat penjual melakukan *live shopping* mampu menarik pelanggan untuk membeli produk. Ketika terjadinya transaksi dan pada saat produk telah diterima terdapat kecacatan maka akan adanya komunikasi interpersonal penjual dengan pembeli dimana pembeli melakukan komplain dan penjual menawarkan solusi, dengan adanya tawaran solusi dari penjual menunjukkan bahwa empati dan management konflik penjual sangat baik. Untuk menjalin hubungan yang lebih dekat dengan pembeli, penjual akan memasukan pembeli kedalam grup *Whatsapp* agar penjual dapat memberikan informasi *broadcasting* mengenai produk terbaru dan diskon yang diadakan.

Dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal pada JW.Collections berjalan dengan baik. Komunikasi interpersonal yang berjalan dengan baik dapat mempengaruhi citra dari toko tersebut karena adanya komunikasi interpersonal penjual dengan pembeli dapat menjadi sarana diskusi untuk mencari solusi dan membuat kesepakatan sehingga tidak ada yang merasa dirugikan. Sehingga menjadikan komunikasi interpersonal menjadi sebuah cara yang baik untuk menjaga dan membangun citra toko tersebut. Komunikasi interpersonal yang baik penjual dengan pembeli mampu membantu penjual menjaga dan membangun citra positif pada toko tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari analisis dan kesimpulan di atas, peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut :

1. Sebaiknya lebih teliti pada saat pengecekan barang sebagai upaya pencegahan penilaian buruk pada sebuah produk, karena dapat mempengaruhi keputusan pembelian.
2. Dengan adanya komunikasi interpersonal yang baik maka dapat terjalinnya hubungan baik penjual dengan pembeli.
3. Bagi peneliti selanjutnya hasil dari penelitian ini perlu disempurnakan untuk meningkatkan efektivitas sebuah toko dalam menjaga citra, maka penelitian berikutnya diharapkan dapat peneliti membahas tentang kurangnya *awareness* penjual terhadap komplain dari pembeli.