

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh Buggy selaku pedagang bahan bangunan dengan unit dagang bernama Toko Sumber Jaya Keramik terhadap pelanggannya bertujuan untuk mempertahankan loyalitas pelanggan. Dalam mempertahankan loyalitas pelanggannya Buggy menggupayakan berbagai cara, seperti memberikan pelayanan dan harga terbaik kepada pelanggan. Buggy berupaya memperbesar jaringan pertemanannya melalui pelanggan, hal ini dapat menciptakan rasa simpati dan kedekatan personal dalam diri pelanggan terhadap Buggy. Buggy tak ragu dalam membantu pelanggan meski pelanggan tidak membeli produk dagangannya, Buggy sering melakukan komunikasi dengan pelanggan meski topik dari pembicaraan tersebut diluar dari hubungan jual beli. Komunikasi interpersonal yang dilakukan Buggy terhadap pelanggannya mampu membuat kedekatan pertemanan sehingga pelanggan dapat terus menjadikan Toko Sumber Jaya Keramik sebagai pilihan utamanya dalam membeli produk bahan bangunan di Kota Duri.

#### **B. Saran**

Toko Sumber Jaya Keramik memiliki potensi yang besar untuk terus berkembang, di era teknologi seperti hari ini penulis dapat memberikan saran untuk memperluas wilayah jual beli dengan menggunakan platform jual beli yang telah banyak tersedia. Terdapat banyak produk ringan seperti tempat sabun, kunci pintu, dan gagang pintu yang dapat di pasarkan secara online. Untuk Ida sebagai pramuniaga, Buggy selaku pemilik dapat memberikan kesepakatan harga yang sama dengan Ida

sehingga pembeli dapat memberikan kepercayaan dalam memutuskan jual beli barang dengan Ida.

Saran kepada pelanggan, penulis berharap pelanggan dapat memberikan respon dan tanggapan yang positif kepada pramuniaga. Respon dari pelanggan sangat menentukan bagaimana kualitas dari komunikasi yang dilakukan oleh komunikator.