

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dengan memperhatikan uraian penelitian, hasil temuan penelitian, dan pembahasan mengenai Strategi komunikasi *service excellent* dalam memulihkan citra positif pasca krisis (Studi kasus KUD Mojopahit Jaya), maka penelitian ini dapat penulis simpulkan.

Strategi komunikasi yang dilakukan oleh KUD Mojopahit Jaya adalah *service excellent* atau pelayanan prima yang mencakup kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Ability* (Kemampuan)

Para staf harus memiliki kemampuan mengatasi setiap keluhan nasabah, menguasai produk-produk KUD, berkomunikasi yaitu mampu mengerti harapan dan keinginan nasabah, berkemampuan menjelaskan informasi apa saja yang di butuhkan nasabah.

2. *Attitude* (Sikap)

Pengurus harus ramah, murah senyum, lemah lembut dalam bertutur kata, jujur dalam memberikan setiap informasi kepada nasabah, hormat selalu menganggukkan kepala dan membungkukkan badan saat bersapaan dengan nasabah, selalu antusias saat nasabah berbicara, pandai bergaul.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. *Appearance* (Penampilan)

Penampilan yang ditunjukkan oleh para staf baik secara fisik (pakaian, sepatu, asesoris, tata rias muka) maupun *non*-fisik (kepribadian positif) yaitu rapi dan sederhana namun mampu merefleksikan kepercayaan, kredibilitas, kehormatan diri dihadapan nasabah

4. *Attention* (Perhatian)

Perhatian atau kepedulian penuh kepada nasabah sudah di terapkan oleh para pengurus mulai dari memberi perhatian pada saat nasabah resah menunggu antrian dan memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabah yang lain.

5. *Action* (Tindakan / Ucapan)

Action yang harus dilaksanakan meliputi ucapan (*greeting*) etika saat berdiri, etika saat duduk, etika jabat tangan, etika saat berbicara semuanya harus di lakukan dengan benar agar apa yang di lakukan oleh pengurus agar dapat membuat nasabah merasa dilayani dengan baik. Tindakan atau ucapan yang ditunjukkan oleh pengurus KUD Mojopahit Jaya hampir sudah memenuhi standar walaupun ada beberapa yang terkadang belum di laksanakan oleh para pengurus. Tindakan atau kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

6. *Accountability* (Tanggung Jawab)

Tanggung Jawab para pengurus meliputi bila melakukan kesalahan, bila mengecewakan nasabah, bila membuat nasabah lama menunggu, bila tidak bisa menepati janji, bila mendapat komplain nasabah , bila mendapat kritik dan saran dari nasabah. Kesalahan-kesalahan tersebut memang tidak dapat dihindari namun sebagai pengurus harus

dapat mengambil hati masyarakat dengan menangani langsung masalah yang timbul.

B. Saran

Saran yang dapat disampaikan penulis dari penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Perlu ditingkatkan lagi penerapan terhadap standar pelayanan prima yang ada oleh para pengurus KUD jika pelayanan sudah baik maka nasabah akan puas dan loyal sehingga dapat memulihkan citra dengan baik seperti semula.
2. Perlu adanya sanksi atau teguran saat para pengurus tidak memenuhi standar pelayanan prima yang sudah ditetapkan oleh KUD Mojopahit Jaya.
3. Menambah sarana dan prasarana lain seperti dengan penambahan fasilitas yang ada. Salah satunya dengan menambah link-link dengan bank terkait untuk memudahkan masyarakat dalam hal menabung dan transfer antar rekening. Karena untuk datang di bank biasanya masyarakat malas untuk antri, jika ada link dari bank pasti masyarakat lebih memilih di KUD karena tidak antri dan cepat.
4. Melengkapi barang-barang yang ada di WASERDA. Kebanyakan WASERDA berisi barang-barang dalam satu merk yang sama tanpa merk lain. Dan terkadang itu memberatkan konsumen karena harganya yang tinggi. Jadi diharapkan untuk menambah lagi pilihan barang yang sama dalam merk yang berbeda dengan varian harga yang berbeda pula atau lebih murah.