

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

Berdasarkan hasil analisis yang telah peneliti lakukan menghasilkan kesimpulan perencanaan komunikasi Humas PT. Agung Toyota Cabang Sutomo dilaksanakan melalui beberapa indikator perencanaan komunikasi Cutlip and Center sebagai berikut :

Penemuan fakta yang dilakukan melalui kotak saran, email, laporan keluhan pelanggan dari survey yang dilakukan Mark Plus serta laporan langsung dari pelanggan kepada pihak Agung Toyota Cabang Sutomo, contohnya keluhan berupa kerusakan terhadap unit baru.

Selanjutnya perencanaan yang dilakukan Humas PT. Agung Toyota Cabang Sutomo, yaitu melakukan perencanaan dari segi informasi seperti mengingatkan pelanggan untuk waktu service kendaraan, memberi informasi adanya promo kendaraan serta dari segi pelayanan menyediakan Toyota Home Service, Booking Service Online, Pemesanan Suku Cadang Online.

Kemudian komunikasi yang dilakukan Humas PT Agung Toyota Cabang Sutomo yaitu komunikasi secara langsung berupa Focus Grup Discussion yang maksudnya mengajak customer bertemu secara langsung di suatu tempat yang dilakukan oleh humas dan Customer Relation. Sedangkan komunikasi tidak langsung yaitu Via Telfon dan online melalui Website resmi Agung Toyota Cabang Sutomo sendiri.

Dari aspek evaluasi dalam perencanaan komunikasi Humas PT. Agung Toyota Cabang Sutomo dapat disimpulkan bahwa evaluasi tersebut dilakukan setiap 6 bulan sekali. Tujuan evaluasi ini untuk mengetahui kekurangan dari perencanaan komunikasi dalam meningkatkan kepuasan kepada pelanggan dan ditindaklanjuti pada periode berikutnya.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis penelitian ini dapat direkomendasikan dan menjadi bahan masukan dalam Perencanaan Komunikasi Humas PT Agung Toyota Cabang Sutomo Pekanbaru yaitu melaksanakan perencanaan komunikasi sesuai dengan indikator-indikator perencanaan komunikasi yaitu penemuan fakta, perencanaan, komunikasi, dan evaluasi. Pada beberapa indikator yang mungkin belum optimal pelaksanaannya agar dilakukan pembenahan dan dilaksanakan lebih baik lagi di periode berikutnya.

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.