

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Teori sangat berpengaruh terhadap perubahan sikap konsumen melalui komunikasi persuasif yang dilakukan oleh Ojesa. Tindakan beralasan juga dapat dilihat dari cara admin dan *driver* menunjukkan sikap dan pelayanan terbaik kepada para *customernya*, sehingga *customer* yang mendapatkan pelayanan tersebut akan memberikan respon atau *feedback* yang diharapkan oleh Ojesa.
2. Faktor pendukungnya antara lain : kerjasama yang dilakukan oleh manajer area Palembang dengan beberapa lembaga seperti dompet dhuafa, S3, dan MAC ataupun kerjasama antara Ojesa dengan tempat-tempat kajian dan seminar dalam mengenalkan Ojesa di masyarakat. Kekompakan para anggota Ojesapun menjadi faktor pendukung yang sangat penting, karena dari kekompakan

3. dan kekeluargaan yang tercipta di Ojesa akan menjadi pondasi semangat bagi para anggotanya. Faktor penghambatnya antara lain : terjadinya kesalahpahaman antara *customer* dan *driver* atau pesan yang disampaikan antara kedua pihak tidak sampai ke masing-masing penerima sehingga menimbulkan *noise* atau gangguan komunikasi

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran yang perlu diperhatikan, yaitu :

1. Bagi pihak Ojesa khususnya area Palembang diharapkan agar dapat terus melayani *customer* Ojesa dengan strategi komunikasi sehingga dapat meningkatkan loyalitas konsumen Ojesa area Palembang dan Ojesa di area sekitar.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan agar dapat memperluas ruang lingkup pembahasan mengenai strategi komunikasi persuasif Ojesa (Ojek Sahabat Wanita) Palembang dalam meningkatkan loyalitas di era pandemi *covid-19* ataupun di era *new-normal*, sehingga hasil dari

3. penelitian tersebut nantinya dapat melengkapi penelitian-penelitian sebelumnya.
4. Bagi pengguna Ojesa diharapkan agar saling menghargai dan memaklumi *driver* Ojesa, dan pengguna diharapkan agar lebih bijak dalam menyikapi hal yang terjadi dilapangan dan diskusikan dengan baik dengan pihak terkait agar tidak terjadi kesalah pahaman yang berlanjut, serta meyakini dalam diri bahwa lebih baik menggunakan transportasi yang aman dan nyaman dengan sesama wanita untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan.

