

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Setelah penulis melakukan pembahasan mengenai **Efektivitas Komunikasi Antarpribadi (X) Customer Service Kantor Imigrasi kelas I Bandung Terhadap Kepuasan (Y) Informasi Pemohon Paspor Online**, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh yang cukup kuat, searah dan signifikan antara Kepercayaan Diri *Customer Service* Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Terhadap Kepuasan Informasi Pemohon Paspor *Online*.
2. Ada pengaruh yang cukup kuat, searah dan signifikan antara Kebersatuan *Customer Service* Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Terhadap Kepuasan Informasi Pemohon Paspor *Online*.
3. Ada pengaruh yang rendah tapi pasti, searah dan signifikan antara Manajemen Interaksi *Customer Service* Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Terhadap Kepuasan Informasi Pemohon Paspor *Online*.
4. Ada pengaruh yang cukup kuat, searah dan signifikan antara Daya Ekspresi *Customer Service* Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Terhadap Kepuasan Informasi Pemohon Paspor *Online*.

5. Ada pengaruh yang kuat, searah dan signifikan antara Efektivitas Komunikasi Antarpribadi *Customer Service* Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Terhadap Persepsi Informasi Pemohon Paspor *Online*.
6. Ada pengaruh yang cukup kuat, searah dan signifikan antara Efektivitas Komunikasi Antarpribadi *Customer Service* Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Terhadap Harapan Informasi Pemohon Paspor *Online*.
7. Ada pengaruh yang kuat, searah dan signifikan antara Efektivitas Komunikasi Antarpribadi *Customer Service* Kantor Imigrasi Kelas I Bandung Terhadap Kepuasan Informasi Pemohon Paspor *Online*.

## **5.2. Saran**

### **5.2.1. Saran Bagi Kantor Imigrasi Kelas I Bandung**

Adapun saran yang peneliti kemukakan berkaitan dengan hasil penelitian yakni, *Customer Service* Kantor Imigrasi Kelas I Bandung diharapkan dapat mempertahankan cara berkomunikasi antarpribadi yang sudah baik dan efektif dalam melayani pemohon paspor *online*.

### **5.2.2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya**

Adapun saran-saran yang peneliti kemukakan berakitan dengan peneliti selanjutnya:

1. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan efektivitas komunikasi antarpribadi maupun kepuasan agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lebih lengkap lagi.

2. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk lebih mempersiapkan diri dalam pengumpulan data sehingga penelitian dapat dilaksanakan dengan lebih baik.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk lebih teliti dalam pengambilan data dan ditunjang dengan wawancara dengan sumber yang kompeten dalam kajian strategi komunikasi pembelajaran dan prestasi belajar