

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada rumusan masalah, tujuan penelitian dan hasil pembahasan mengenai pengaruh kegiatan *public relations* Suara Merdeka terhadap kepuasan pelanggan di Kota Semarang dapat dirumuskan beberapa kesimpulan :

1. Beberapa kegiatan yang telah diteliti oleh peneliti dari sebaran kuesioner menunjukkan *public relations* Suara Merdeka telah melakukan kegiatan yang menimbulkan kata kepuasan pelanggan, baik itu dari indikator variabel X yaitu mencari pendapat dan harapan, komunikasi dua arah, menimbulkan rasa saling menghormati dan tanggung jawab, menumbuhkembangkan citra perusahaan agar lebih positif, meningkatkan hubungan kerja, menciptakan keuntungan dua arah, membentuk citra perusahaan. Adapun indikator dari variabel Y yaitu kualitas produk dan jasa, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya.
2. Pelaksanaan kegiatan *public relations* Suara Merdeka pada era modern ini juga cukup berhasil karena pelanggan Suara Merdeka tidak turun karena media cetak yang telah tergantikan dengan media *online*, malahan cukup meningkat secara signifikan karena adanya gerakan-gerakan dan kegiatan yang dilakukan *public relations* Suara Merdeka baik itu mengadakan kegiatan di tengah masyarakat yang berhadiah uang dan piala seperti Lurah Hebat, Satria *Brand Awards*, Kegiatan Komunitas Akademi Kota Semarang, Kulier *Awards* Kota Semarang.

## 5.2 Saran

Setelah penelitian ini berjalan, ada beberapa saran yang ingin peneliti sampaikan kepada :

1. Bagi perusahaan Suara Merdeka diharapkan dapat terus lebih berkembang lagi dari hari ke hari, dan tetap mempertahankan sebagai penguasa pasar media cetak di Jawa Tengah.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat terus mengembangkan dan melanjutkan penelitian ini agar dapat menambah wawasan dan referensi dari penelitian ini.
3. Bagi pembaca dan pelanggan Suara Merdeka diharapkan dapat terus membaca berita dan informasi, untuk mengetahui apa yang terjadi setiap harinya untuk pengetahuan masing-masing individu. Mungkin jika pembaca dan pelanggan Suara Merdeka mempunyai keluhan bisa disampaikan langsung supaya bisa diatasi segera.

## Tata Kala Penelitian

No	Kegiatan	Bulan									
		Mart	Aprl	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des
<b>1</b>	<b>Perencanaan Penelitian</b>										
	Pengajuan Judul										
	Penyusunan Proposal										
	Seminar Proposal										
<b>2</b>	<b>Pelaksanaan Penelitian</b>										
	Pengumpulan Data										
	Analisis Data										
<b>3</b>	<b>Penyusunan Laporan</b>										
	Penulisan Laporan Akhir										
	Ujian Skripsi										

