

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dalam penelitian ini mendapatkan hasil dari strategi *public relations* PT. Tiki JNE dalam mempertahankan citra perusahaan melalui kegiatan Pelayanan prima. Dalam kegiatan Pelayanan Prima ini melatar belakangi permasalahan pada masa virus covid-19 di Indonesia. Penelitian ini juga dapat disimpulkan dari hasil wawancara dengan *Key Informan* dan *Informan* untuk mendapatkan hasil diantaranya:

Strategi dan proses *public relations* yang dilakukan PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir yaitu dengan strategi *public relations* pendekatan pelayanan konsumen, Melalui kegiatan program pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan sebaik baiknya kepada konsumen dengan menggunakan konsep strategi *public relations* dan memakai teori citra dan teori perencanaan dapat dikatakan berhasil dikarenakan PT. Tiki JNE mendapatkan *feedback* yang baik dan dapat diterima dari pihak pemerintah maupun masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, analisis, dan juga kesimpulan di atas, peneliti memberikan saran yang berkaitan dengan penelitian strategi *public relations* dalam mempertahankan citra perusahaan melalui kegiatan pelayanan prima (studi pada Program Pelayanan prima PT. Tiki Jalur Nugraha Ekakurir pada masa Covid-19 di Indonesia) sebagai berikut:

1. Dalam meningkatkan atau mempertahankan citra perusahaan melalui kegiatan Pelayanan prima JNE bisa menggunakan Strategi *Media Relations*, karena melalui media massa bisa membawa ke arah yang positif maka ini akan meningkatkan reputasi perusahaan.
2. Dalam meningkatkan dan mempertahankan citra perusahaan JNE harus memperbanyak kegiatan dan lebih inofatif dalam program pelayanan pada masa Covid-19 di Indonesia agar program-program tersebut dapat membantu menyelesaikan permasalahan.

3. Memperbanyak kolaborasi kegiatan Pelayanan Prima dengan perusahaan lain atau pemerintah untuk menjalin hubungan baik antara perusahaan dengan pihak *stakeholder*.