

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data, Gaya Kepemimpinan *Selling* memiliki skor dan persentase yang paling tinggi dari model Gaya Kepemimpinan Situasional lainnya. Dengan demikian dapat disimpulkan, karyawan mempersepsikan bahwa Kepala Bagian *Customer Service* pada PT CV Titipan Kilat Kantor Pusat Jakarta lebih cenderung menggunakan Gaya Kepemimpinan *Selling*.

B. Saran

Dalam menerapkan Gaya Kepemimpinan Situasional, Kepala Bagian *Customer Service* hendaknya melakukan perubahan dari pola komunikasi dua arah dimana sebelumnya Kepala Bagian *Customer Service* lebih banyak didengarkan oleh karyawan menjadi pola komunikasi dua arah dimana Kepala Bagian *Customer Service* lebih banyak mendengarkan aspirasi karyawan. Dengan perubahan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan yang sedang menurun dengan terbentuknya persepsi yang lebih baik terhadap Gaya Kepemimpinan Situasional Kepala Bagian *Customer Service* PT CV Titipan Kilat Kantor Pusat Jakarta.