

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan mengenai Komunikasi Interpersonal Barista dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Deskriptif Kualitatif pada Klinik Kopi Jogja), maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a) Dari analisis diatas, ditemukan bahwa Klinik Kopi menerapkan konsep pelayanan *slowbar*, sehingga pola komunikasi yang sering terjadi antara barista dengan pelanggan adalah pola komunikasi interaktif atau secara dua arah.
- b) Barista Klinik Kopi telah menerapkan teori De Vito dalam pendekatan humanistik, yaitu tentang 5 (lima) sikap positif dalam melakukan komunikasi interpersonal. Pada sikap keterbukaan, barista sangat aktif dalam berkomunikasi pelanggan. barista sangat terbuka mengenai informasi yang dibutuhkan oleh pelanggannya. Kemudian pada sikap empati, barista mampu memahami apa yang pelanggan inginkan. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya sesi konsultasi, dimana barista akan menanyakan selera kopi seperti apa yang diinginkan oleh pelanggan. Pada sikap dukungan, barista selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk setiap pelanggannya. Seperti ketika terdapat pelanggan baru yang awam tentang kopi, barista akan menjelaskan informasi secara mendetail dan serinci mungkin. Hasilnya *treatment* yang diberikan efektif untuk memberi kepuasan kepada pelanggan. Untuk sikap positif, barista menerapkan SOP dengan menjaga pembawaan suasana hati agar selalu dalam kondisi baik serta selalu ramah pada pemberian salam atau sambutan kepada pelanggannya. Hal tersebut agar pelanggan merasa seperti di rumah dan dihargai oleh barista. Pada sikap kesetaraan, barista mengagap bahwa pelanggan merupakan asset penting dalam menunjang

komunikasi. Barista memerlukan umpan balik agar efektifitas informasi yang disampaikan berjalan dengan lancar.

- c) Karakteristik pelanggan merupakan hambatan barista dalam menyampaikan informasi. Seperti kurangnya respon pelanggan dalam membangun komunikasi yang bersifat interaktif serta kurang terbukanya informasi yang diberikan pelanggan membuat suasana hati barista menjadi berubah dan tentunya obrolan menjadi kurang menarik.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, peneliti memiliki beberapa saran yang sekiranya dapat menjadi masukan. Saran tersebut dibagi menjadi dua yaitu saran teoritis dan saran praktis, yaitu :

- a) Secara akademik, penelitian ini diharapkan mampu untuk memberikan kajian dan ilmu pengetahuan mengenai masalah yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal dan kepuasan pelanggan. Untuk peneliti selanjutnya yang ingin meneliti dengan obyek serupa, dapat menambahkan komunikasi interpersonal barista dengan kompetitor yang melakukan studi banding di Klinik Kopi. Selain itu, untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat memperluas perspektif pelanggan. Hal tersebut agar efektifitas komunikasi interpersonal barista dengan pelanggan menjadi lebih relevan.
- b) Secara praktis, mengingat Klinik Kopi merupakan salah satu kedai kopi populer di Yogyakarta, diharapkan barista untuk tetap konsisten dalam melaksanakan visi dan misi yang selama ini dijalankan. Kemudian, diharapkan barista untuk mempertahankan kualitas baik dari produk atau pelayanannya, terutama keunikan pada konsep *slowbar* ini. Selain itu, barista juga diharapkan untuk lebih responsif dengan situasi antrean yang ada. Sehingga pelanggan tidak berlama-lama untuk menunggu giliran sesi konsultasi.