

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas dapat disimpulkan bahwa proses komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh barista kepada pelanggan dilakukan dengan berbagai cara yaitu dengan memberi salam kepada pelanggan, memberikan pelayanan dengan etika pelayanan seperti senyum, ramah, dan memberikan feedback kepada pemesan. Peran dari proses komunikasi interpersonal adalah dapat menimbulkan berbagai terciptanya sebuah lingkungan baru yaitu rasa keterbukaan, sikap saling mendukung dan kesetaraan. Keterbukaan muncul akibat dari proses komunikasi interpersonal dari barista kepada pelanggan Barista memberikan ruang kepada pelanggan untuk bersikap terbuka dengan apa yang mereka inginkan. Ketika pelanggan ingin sesuatu dari produk yang ditawarkan barista akan selalu menjelaskan produk yang tersedia dengan jelas bahkan barista menjelaskan mengenai bagaimana bisa menikmati suatu produk nya dengan lebih nikmat. Dari barista yang selalu menanyakan mengenai keinginan pelanggan maka pelanggan akan bersikap bahwa barista ingin memberikan yang terbaik dari setiap pelayanan yang diberikan nya.

Rasa saling terbuka tersebut dapat menentukan perkiraan keinginan pelanggan, kebutuhan pelanggan, kemampuan finansial pelanggan hingga selera atau kriteria pelanggan. Sikap saling peduli tercipta dari rasa keterbukaan yang sudah terjalin akibat dari proses komunikasi interpersonal. Barista dan pelanggan akan sama sama memberikan respon yang baik dan feedback satu sama lain sehingga interaksi yang terjalin menjadi dua arah. Kesetaraan juga berasal dari peran komunikasi interpersonal dimana para barista ketika melakukan interaksi dengan pelanggan tidak membedakan pelanggan dan bersikap sama satu sama lain.

Namun dari hal positif yang diberikan dari proses komunikasi interpersonal tidak lepas dari hambatan-hambatan yang terjadi dilapangan. Hambatan tersebut terbagi menjadi hambatan internal dan hambatan eksternal. Hambatan internal komunikasi interpersonal barista dengan pelanggan adalah bahasa sedangkan hambatan eksternal sendiri terdiri dari hambatan proses, hambatan fisik, hambatan

semantik dan hambatan psikososial. Dari hambatan tersebut diperlukan sebuah strategi untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Strategi tersebut adalah dengan lebih ramah, memposisikan diri sebagai pelanggan, menuruti keinginan pelanggan, dan memahami serta memberikan feedback lebih kepada pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai Komunikasi Interpersonal Barista The Jayakarta Hotel Yogyakarta dalam upaya meningkatkan Kepuasan Pelanggan, peneliti ingin memberikan rekomendasi terkait beberapa hal yakni antara lain :

1. Bagi Barista Supervisor, dalam menjadi pemimpin harus memberikan contoh yang baik untuk staff dibawahnya agar bisa menjaga SOP yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Baik itu SOP *grooming, technical, hospitality, maupun product knowledge.*
2. Bagi management perusahaan The Jayakarta Hotel Yogyakarta, seharusnya juga lebih perhatian dengan operational Taman Sari Pool and Bar, mengenai alatalat yang seharusnya ada yang perlu diperbarui. Harapannya bisa meningkatkan kualitas produk dan menjaga konsistensi dalam pembuatan produk.