

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif tentang pola komunikasi interpersonal antara kapster pria dengan pelanggan pria di Jules Hairstylist Bekasi. Data yang diperoleh dengan melakukan wawancara mendalam dengan beberapa informan kapster dan juga pelanggan. Sesuai data yang diperoleh, penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan, diantaranya:

1. Komunikasi merupakan hal penting yang harus dilakukan oleh kapster kepada pelanggan didalam proses mencukur. Jenis komunikasi yang paling efektif dalam *barbershop*, yaitu komunikasi interpersonal. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal kapster atau tukang pangkas rambut berperan sangat penting dalam suatu pelayanan *barbershop*. Kapster di *barbershop* tidak hanya harus memiliki *skill* kemampuan mencukur rambut yang rapi, halus, dan bagus tetapi juga berkomunikasi ketika memberikan pelayanan. Sebab, kapster secara langsung berhadapan tatap muka, melayani, dan berkomunikasi dengan para pelanggan. Ketika berhadapan dengan pelanggan, kapster harus pandai berkomunikasi dengan pelanggan dengan cara membuka suatu obrolan dan menanyakan model rambut yang diinginkan. Selama melakukan proses mencukur rambut hingga selesai, kapster juga harus aktif berkomunikasi dan menjadi pendengar yang baik bagi pelanggan apabila ia mempunyai masukan sehingga pesan yang disampaikan oleh pelanggan dapat diterima dengan baik oleh sang kapster (tukang cukur) tersebut.
2. Para kapster di Jules Hairstylist Bekasi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sangat ramah dari pertama datang langsung memberikan senyuman dan menyapanya. Selain handal dalam proses mencukur kapster juga pandai dalam berkomunikasi kepada pelanggan sehingga pesan yang disampaikan

dapat diterima dengan baik oleh pelanggan dan menciptakan hasil cukuran yang bagus sesuai apa yang diinginkan. Dengan begitu adanya kepuasan pelanggan kepada *barbershop* dan merasa cocok dengan hasil yang didapat.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran Bidang Akademik**

Penelitian mengenai pola komunikasi interpersonal antara kapster pria dengan pelanggan pria ini diharapkan bisa membuat mahasiswa khususnya jurusan Ilmu Komunikasi untuk lebih mengetahui bahwa komunikasi merupakan hal penting yang dilakukan kapster dalam proses mencukur untuk memberikan suatu pelayanan maksimal kepada pelanggan sehingga tercipta hasil cukuran yang diinginkan.

Banyak mahasiswa yang belum mengetahui tentang komunikasi interpersonal kepada pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan bisa menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya dengan penelitian sejenis disarankan untuk meningkatkan ketelitian dengan baik dalam kelengkapan data penelitian.

### **5.2.2 Saran Bidang Praktis**

Pola komunikasi interpersonal di *barbershop* memiliki pembahasan yang masih sangat jarang dilakukan oleh sebagian masyarakat di Indonesia, diharapkan agar penelitian ini dapat dijadikan bahan kajian baru di bidang Ilmu Komunikasi khususnya dalam komunikasi interpersonal terhadap pelanggan yang dilakukan kapster di *barbershop*.