

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penulis melakukan penelitian ini yang berjudul “*Gaya Komunikasi Barista Warae Coffee Bekasi Dengan Customers*” dengan studi deskriptif kualitatif. Penulis menggunakan penelitian kualitatif karena dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana *Gaya Komunikasi Barista* dengan *customers* (Warae Coffee Bekasi). Selain itu untuk mengetahui hambatan- hambatan apa yang dihadapi dalam melaksanakan gaya komunikasi serta komunikasi interpersonal *barista* pada melayani *customers*.

Setiap *Barista* mempunyai gaya komunikasi yang sama dalam memenuhi kebutuhan *customers barista* harus bisa menerima masukan dari orang lain yang berupa kritik dan saran yang beragam. Proses gaya komunikasi antara *barista* dengan *customers* dimulai dengan pemberian *greeting* oleh *barista* dan diakhiri dengan kesepakatan mengenai menu ketika yang akan dipesan. Dalam pelayanan lainnya, *barista* mampu melakukan interaksi yang baik dengan *customers*, menggunakan bahasa yang formal, tidak menyinggung perasaan *customers* dan selalu menjunjung tinggi apa yang sudah diterapkan 4 gaya komunikasi seperti (gaya berkesan, gaya santai, gaya bersahabat, dan gaya atentif). Pada Warae Coffee.

Dalam memenuhi harapan *customers barista* perlu memperhatikan beberapa hal seperti sikap empati *barista* kepada *customers*, serta bagaimana sikap *barista* menanggapi *customers* apabila mengalami masalah yang sedang dihadapi oleh *customers* tersebut. Jadi tujuannya dari ke 4 (empat) gaya komunikasi ini diterapkan oleh *barista* Warae Coffee karena kemampuan tersebut akan membentuk loyalitas *customers*, penerapan konsep ini untuk menambah interaksi dengan *customers* dalam berkomunikasi bersama *barista*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis, menurut penulis perlu ada saran yang diberikan dari penulis untuk *Coffee Shop Warae Coffee* agar Warae Coffee terus berkembang menjadi lebih baik :

Adapun saran penulis kepada Warae Coffee adalah sebagai berikut :

- 1) Warae Coffee perlu mempertahankan kedekatan dengan *customers* agar *customers* terus merasa dekat.
- 2) Bagi pihak Warae Coffee perlu menambahkan *value* serta diperlukan seseorang barista yang mempunyai kemampuan bicara dengan Bahasa tubuh karena bisa saja pengunjung yang datang memiliki keterbatasan pendengaran.

5.2.1 Saran Teoritis

Bagi para peneliti yang akan melakukan penelitian mengenai Komunikasi Interpersonal dalam Gaya Komunikasi, kiranya penelitian ini dapat dijadikan sebuah referensi maupun sebagai bahan perbandingan dalam penelitian dengan tema yang sama, serta dapat menjadikan sebuah penelitian menjadi lebih menarik dan kreatif.

5.2.2 Saran Praktis

Berdasarkan hasil penelitian ini ada beberapa hal yang peneliti temukan, sehingga peneliti ingin mengemukakan saran-saran kepada beberapa pihak sebagai berikut :

1. Bagi pemilik Warae Coffee Bekasi untuk lebih memperhatikan *hospitality* yang diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kepada *customers* agar setiap *customers* yang datang merasa puas.
2. Menurut saya perlu dilakukan kegiatan *event* seperti *event live music* karena masyarakat akan jauh lebih tertarik dan berkunjung ke Warae Coffee.