

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian mengenai Pola Komunikasi Barista dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan, menunjukkan bahwa dalam penggunaan Pola Komunikasi, mereka menggunakan 3 Pola Komunikasi yaitu Pola Komunikasi Primer, Pola Komunikasi Linear, Pola Komunikasi Sirkular. Dari hasil pembahasan penelitian, mereka lebih sering menggunakan ketiga Pola Komunikasi tersebut.

1. Pola Komunikasi Primer

Dalam pola komunikasi ini, para barista melakukan komunikasi dengan dua lambang, yaitu lambang verbal dan nonverbal. Barista dalam melakukan komunikasi secara lisan kepada para pelanggan dalam meningkatkan kepuasan, seperti penyampaian tentang informasi produk, bertukar informasi. Dan juga seringkali menggunakan bahasa nonverbal seperti senyum kepada pelanggan dan menggunakan intonasi yang ramah dalam melakukan komunikasinya, tergantung situasi dan kondisinya.

2. Pola Komunikasi Linear

Dalam pola komunikasi linear ini, barista cukup sering menggunakan pola komunikasi satu arah ini dengan komunikator sebagai titik terminal. Pola komunikasi ini terjadi ketika pelanggan memasuki toko dan saat pelanggan keluar meninggalkan Ruwang *Coffeehouse*, seperti salam dan ucapan terimakasih.

3. Pola Komunikasi Sirkular

Pola Komunikasi Sirkular merupakan komunikasi yang terjadinya *feedback* atau umpan balik, dan bisa juga dikatakan sebagai komunikasi dua arah. Dalam pola komunikasi yang dilakukan barista, mereka mudah mendapatkan *feedback* dalam komunikasinya, dan juga tidak ada kendala dalam

menerima *feedback* atau umpan balik dalam komunikasinya, seperti menanyakan *review* dari produk atau pelayanan yang sudah diberikan barista.

Kepuasan pelanggan terjadi karena ada usaha yang dilakukan oleh para barista untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada pelanggan seperti memberikan pelayanan sesuai harapan pelanggan, menumbuhkan minat berkunjung kembali hingga merekomendasikan kepada rekan – rekannya.

5.2 Saran

1. Diharapkan kepada para barista agar bisa memaksimalkan pola komunikasi yang digunakan, agar komunikasi dengan para pelanggan tetap berjalan dengan baik dan meningkatnya kepuasan pelanggan.
2. Diharapkan saat melakukan komunikasi memaklumi jika terjadinya hambatan dalam situasi tersebut.
3. Kepada peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan landasan untuk penelitian yang serupa pada permasalahan yang belum diteliti, karena permasalahan pola komunikasi barista dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sangat beragam untuk diteliti.