

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara mengenai Komunikasi Antar Pribadi Barista Dalam Membangun Kepuasan Pelanggan Kedai Tjangkir Kopi 1 Di Mustika Jaya Bekasi dengan menggunakan teori penetrasi sosial, inilah yang coba digambarkan oleh Irwin Altman dan Dalmás A. Taylor melalui teori penetrasi sosial atau karena proses kita mengenal orang lain bagaikan sebuah bawang yang memiliki sejumlah lapisan yang dapat dikupas. Berdasarkan hubungan komunikasi antar pribadi berlangsung diantara individu yang tergabung tersebut, dan berdasarkan teori yang sudah dijelaskan sebelumnya, Proses penetrasi sosial tersebut terdiri dari:

- a. *Orientation stage* (tahap orientasi): Tahap paling awal atau tahapan pengenalan dalam interaksi.
- b. *Exploratory affective exchange stage* (tahap pertukaran penjajakan afektif): Tahap perluasan area publik dari diri dan usaha mengenal lebih dalam orang lain.
- c. *Affective exchange* (tahap pertukaran afektif): Tahap dimana adanya perhatian yang diberikan kepada orang lain. Tahap ini munculnya evaluatif dan kritik namun hubungan masih tetap terjaga, seseorang masih berupaya untuk melindungi privasi individu.
- d. *Stable exchange* (tahap pertukaran stabil): Tahap munculnya kejujuran dan keintiman. Jarang terjadi interpretasi dimana saat berkomunikasi, seseorang akan saling menghargai satu sama lain dengan menerima perbedaan

Komunikasi antar pribadi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua individu atau antar individu dalam kelompok dengan beberapa efek dan umpan balik seketika. Dalam proses pelayanan di Kedai Tjankir Kopi 1, komunikasi terjadi berkelanjutan dan mengandung berbagai pesan dan umpan balik itu dari barista maupun pelanggan.

Barista dan pelanggan bisa berperan menjadi pengirim dan penerima pesan secara bergantian maka dapat dibagi beberapa kesimpulan antara lain :

- a) Proses komunikasi antara barista dengan pelanggan dimulai dengan pemberian salam oleh barista . Barista memberikan ucapan selamat datang untuk pelanggan yang datang, dan berkomunikasi dengan baik, sopan dan ramah agar pelanggan merasa dihargai. Barista mengucapkan selamat datang kepada pelanggan dan menanyakan ingin pesan apa. Jika pelanggan menanyakan menu best seller barista akan memberikan rekomendasi kepada pelanggan. Dalam memenuhi kebutuhan pelanggan harus bisa menerima masukan dari pelanggan yang berupa kritik dan saran yang beragam. Barista melakukan interksi yang sangat baik kepada pelanggan, dengan menggunakan bahasa yang formal, sopan dan tidak menyinggung perasaan pelanggan. Untuk memuaskan pelanggan barista menggunakan cara berkomunikasi secara aktif dengan pelanggan.
- b) Setelah selesai transaksi barista dan pelanggan melakukan komunikasi dengan menanyakan kabar atau keseharian dari pelanggan. Pelanggan juga memberikan tips kepada barista yang sudah dianggap dekat untuk sebagai ucapan terimakasih.
- c) Pelanggan merasa puas dengan penyajian makanan dan minuman yang dibuat oleh barista. Dengan adanya komunikasi yang aktif pelanggan berasa dihargai dan di anggap sebagai raja.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai komunikasi antar pribadi barista dalam membangun kepuasan pelanggan Tjangkir Kopi 1 di mustika jaya Bekasi, peneliti ingin merekomendasikan terkait beberapa hal, yakni antara lain :

- a) Bagi barista, dalam melakukan pelayanan harus menambahkan *value* untuk meningkatkan kualitas pelayanan berkomunikasi dengan menciptakan komunikasi yang beredukasi langsung oleh barista kepada pelanggan.
- b) Bagi pemilik Tjangkir Kopi 1 penelitian ini dapat dipergunakan untuk bahan acuan guna meningkatkan komunikasi antar pribadi barista kepada pelanggan.

