BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian mengenai. Pola komunikasi interpersonal barista dalam meningkatkan kepuasaan pelanggan, menunjukkan bahwa dalam penggunaaan pola komunikasi, mereka menggunakan 5 pola komunikasi yaitu pola komunikasi primer. Pola komunikasi linear, pola komunikasi sirkular, pola komunikasi interpersonal, pola komunikasi persuasif. Dari hasil pembahasan penelitian, mereka lebih sering menggunakan 5 pola komunikasi tersebut.

1. Pola Komunikasi Primer

   Dalam pola komunikasi ini, para barista melakukan komunikasi dengan dua lambang, yaitu lambang verbal dan non verbal. Barista dalam melakukan komunikasi secara lisan kepada para pelanggan dalam meningkatkan kepuasaan, seperti penyampaian tentang infromasi. Dan juga seringkali menggunakan intonasi yang ramah dalam melakukan komunikasinya, tergantung situasi dan kondisi.
2. Pola Komunikasi Linear

   Dalam pola komunikasi linear ini, barista cukup sering menggunakan pola komunikasi linear atau satu komunikasi satu arah dengan komunikator sebagai tiitk terminal. Pola komunikasi ini terjadi ketika pelanggan memasuki toko dan saat pelanggan keluar meninggalkan Cetroo Coffee, seperti salam dan ucapan terimakasih.
3. Pola Komunikasi Interpersonal

   Pola Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang terbentuk antara 2 orang atau lebih yang saling bertukar informasi, ide atau perasaan secara langsung. Dalam pola komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh barista cetroo coffee adalah seringkali menanyakan kabar ke customer, dan seringkali berinterkasi yang diiringi basa basi untuk memperkenalkan diri agar customer juga tidak segan untuk tahu nama barista tersebut jika ia datang kembali ke *coffee* cetroo.

Pola Komunikasi.., Nur Rahmaini Lubis, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

4. Pola Komunikasi Persuasif

   Pola Komunikasi persuasif merupakan pola komunikasi yang tebentuk suatu komunikasi ajakan kepada komunikator komunikasi ini bisa dibilang komunikasi dua arah atau kelompok. Dalam Pola Komunikasi persuasif barista cetroo coffee seringkali menawarkan produk, atau suatu menu lainnya yang baru keluar, barista cetroo terkadang menawarkan minuman secara gratis untuk bonusnya setiap kali ada karyawan yang telah gabung dan mempunyai point yang biasanya untuk ditukarkan dengan 1 minuman gratis.

5. Pola komunikasi sekunder

   Pola komunikasi sekunder merupakan pola komunikasi yang terbentuk melalui media perantara dalam penyampaian pesan, sehingga komunikasinya tidak langsung tatap muka, media ini bisa bersifat alat teknologi, media sosial, brosur atau sebagainya. Dalam pola komunikasi sekunder pelanggan yang datang lansgung bisa mengecek menu melalui papan menu yang tertera di depan kasir sehingga pelanggan langsung bisa memesan tanpa harus menanyakan ke barista.

5.2 Saran

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