

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan penelitian mengenai Komunikasi Interpersonal Barista untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di Toko Kopi Tuku Harapan Indah, sejumlah kesimpulan dapat diambil. Proses komunikasi interpersonal antara barista dan pelanggan di Toko Kopi Tuku Harapan Indah dimulai dengan pola interaktif dan pendekatan yang mencakup sikap dan etika dalam memberikan rekomendasi menu serta bantuan terhadap pelanggan. Dalam pelayanan, sikap barista menekankan pelayanan prima dengan pendekatan humanistik, menonjolkan keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan untuk membangun kepuasan pelanggan serta komunikasi yang efektif. Perspektif positif pelanggan terhadap barista di Toko Kopi Tuku Harapan Indah terlihat dari keberhasilan barista dalam menciptakan kepuasan melalui komunikasi verbal dan non verbal yang terampil.

Komunikasi interpersonal di Toko Kopi Tuku Harapan Indah melibatkan interaksi antara barista dan pelanggan dengan saling mengirimkan pesan, baik itu berupa informasi tentang kopi maupun aspek-aspek pribadi. Meskipun terdapat gangguan fisik, hambatan psikologis, dan masalah semantik efek status yang dapat mengganggu transmisi pesan, umpan balik yang kontinu dari keduanya membantu memperkuat hubungan dan menjaga interaksi yang akrab. Alur interaksi bersifat interaktif menunjukkan adanya hubungan yang baik dan saling menguntungkan, sehingga pelanggan merasa diperhatikan, dihargai, dan terpenuhi kebutuhannya dengan pelayanan yang diberikan oleh barista di Toko Kopi Tuku Harapan Indah.

Dalam penelitian ini juga ditemukan sebuah temuan berupa adanya hambatan komunikasi yang terjadi, terutama perbedaan bahasa ketika ada pelanggan dari luar negeri yaitu kendala dalam bahasa yang digunakan, terkadang belum semua barista bisa mengerti atau bisa dalam bahasa asing yang digunakan. Selain itu, barista juga menghadapi hambatan bahasa dengan pelanggan, khususnya terkait pertanyaan pelanggan yang memerlukan klarifikasi.

5.2 Saran

Setelah menyelesaikan penelitian mengenai komunikasi interpersonal barista Toko Kopi Tuku Harapan Indah, peneliti ingin memberikan beberapa usulan terkait. Berikut adalah beberapa hal yang diusulkan berdasarkan hasil penelitian:

5.2.1 Saran Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dikembangkan dengan menggunakan metode yang berbeda. Selain itu diharapkan dapat mengembangkan teori penelitian dari sudut pandang yang berbeda.

5.2.2 Saran Praktis

Untuk Toko Kopi Tuku Harapan Indah diharapkan dapat memberikan pelatihan *public speaking* kepada barista, untuk dapat lebih meningkatkan komunikasi interpersonal kepada pelanggan agar pelayanan yang diberikan bisa maksimal.

