BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Proses komunikasi interpersonal antara karyawan dengan pelanggan di Vilo Gelato BCBD adalah komunikasi yang profesional dan ramah. Komunikasi ini mencakup pemberian salam, menyapa pelanggan, serta membantu pelanggan seputar informasi terkait menu, promo, atau layanan lainnya. Proses komunikasi interpersonal yang dilakukan karyawan di Vilo Gelato berperan penting dalam menciptakan peningkatan loyalitas pelanggan. Peneliti menemukan proses komunikasi yang rutin terjadi, terutama pada saat pelanggan melakukan pemesanan *(taking order*). Komunikasi interpersonal ini bersifat timbal balik, di mana karyawan memberikan perhatian penuh terhadap kebutuhan pelanggan. Meskipun karyawan Vilo Gelato telah berupaya memberikan pelayanan terbaik, beberapa hambatan komunikasi tetap ditemukan, seperti keluhan pelanggan, perbedaan bahasa, miskomunikasi dalam menyampaikan informasi, dan kurangnya proses komunikasi pada jam sibuk.

Loyalitas pelanggan di Vilo Gelato dapat dicapai melalui pendekatan komunikasi interpersonal yang personal dan tulus, seperti ucapan terima kasih yang meningkatkan kedekatan emosional dan menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Koneksi emosional yang terjalin melalui perhatian terhadap preferensi pelanggan serta respons cepat terhadap keluhan memperkuat rasa dihargai dan meningkatkan kemungkinan pelanggan untuk kembali. Selain itu, kualitas produk yang konsisten dan pelayanan yang memuaskan mendorong repeat purchase, sementara ketahanan terhadap kritik dan transparansi dalam harga membantu menjaga loyalitas meskipun ada pengaruh negatif. Strategi pemasaran yang memanfaatkan rekomendasi pelanggan, baik melalui referal langsung maupun media sosial, juga berperan penting dalam memperluas basis pelanggan dan meningkatkan eksistensi Vilo Gelato.

Proses Komunikasi.., Pramana Guntur Azhari, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai komunikasi interpersonal karyawan dalam menciptakan kepuasan pelanggan, peneliti ingin merekomendasikan terkait beberapa hal yakni antara lain:

a) Bagi akademik

Bagi akademik Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pengembangan ilmu komunikasi baik secara umum maupun di bidang komunikasi interpersonal bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian. Selain itu diharapkan pada peneliti selanjutnya untuk dapat melakukan penelitian dengan menggunkan variabel yang berbeda dan diluar dari konteks penelitan yang sama dengan penelitan ini dimana agar terjadinya keragaman dalam bentuk berbagai macam atau pilihan bagi peneliti selanjutnya.

b) Bagi para karyawan,

Bagi karyawan diharapkan Dalam melakukan pelayanan diharapkan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Baik itu SOP grooming, technical, managerial maupun hospitality agar pelanggan selalu merasa puas dan dihargai yang selanjutnya akan menimbulkan peningkatan loyal dari pelanggan.

c) Untuk peneliti selanjutnya,

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat melakukan penggalian data lebih dalam lagi agar dapat memperkuat argumentasi dan temuan yang didapat. Dan juga diperkuat dengan dasar-dasar teori yang mendukug