

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil penelitian yang dilakukan mengenai Komunikasi *Interpersonal* antara barista dan pelanggan dalam menciptakan kepuasan pelanggan di Fore Coffee Kota Kediri, maka diperoleh dua kesimpulan utama sebagai berikut:

1. Peran Komunikasi *Interpersonal* Barista dengan Pelanggan dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini telah memberikan gambaran tentang peran Komunikasi *Interpersonal* barista dengan Pelanggan dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan. Komunikasi *Interpersonal* barista berperan penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Barista tidak hanya menyampaikan informasi tentang produk, tetapi juga menjalin hubungan yang akrab dan bersikap ramah kepada pelanggan. Komunikasi yang dilakukan barista berdampak pada kenyamanan pelanggan dalam berinteraksi serta membentuk persepsi positif terhadap layanan yang diberikan. Komunikasi *Interpersonal* barista tidak hanya menjadi aspek teknis dalam pelayanan, tetapi juga menjadi elemen strategis yang mampu menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan berkesan bagi pelanggan menghasilkan kepuasan pelanggan.

2. Bentuk komunikasi *Interpersonal* yang dilakukan barista terdiri dari komunikasi verbal dan nonverbal

Komunikasi verbal tampak dari penggunaan bahasa yang santun, ramah, jelas, dan mudah dimengerti oleh pelanggan, terutama saat menjelaskan produk, menjawab pertanyaan, atau menawarkan rekomendasi. Komunikasi nonverbal terlihat dari ekspresi wajah yang bersahabat senyuman yang tulus, kontak mata yang baik, serta gerak tubuh yang terbuka dan tidak kaku. Komunikasi nonverbal ini memperkuat makna dari komunikasi verbal yang disampaikan, sehingga pelanggan merasa lebih diperhatikan dan dilayani dengan sepenuh hati.

B. Saran

1. Saran Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam kajian komunikasi *interpersonal* di bidang pelayanan jasa. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian yang lebih luas dengan melibatkan objek penelitian yang berbeda, seperti coffee shop dengan sistem pelayanan full service atau berbasis komunitas, sehingga hasilnya dapat dibandingkan dengan model pelayanan *grab-and-go* seperti di Fore Coffee.

2. Saran Praktis

Untuk pelanggan sebaiknya menyampaikan keluhan atau masukan dengan cara yang santun dan jelas, baik secara langsung kepada barista maupun melalui media umpan balik yang disediakan Fore Coffee supaya pihak cafe memperbaiki pelayanan dan meningkatkan kepuasan bersama.