

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari Pengaruh Komunikasi Interpersonal Barista terhadap Kepuasan Pelanggan Kafe Teras Senja dengan penyebaran kuesioner ini menggunakan googleform melalui aplikasi bantu QR Code pada pelanggan Kafe Teras senja yang peneliti temui dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut Terdapat pengaruh komunikasi interpersonal barista terhadap kepuasan pelanggan dengan besar pengaruh sebesar 21,6% sementara 78,4% dipengaruhi variabel lain. Dimensi indikator komunikasi interpersonal dengan dimensi empati sebagai indikator tertinggi dan dimensi terendah keterbukaan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Kafe teras Senja.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian dengan judul Pengaruh Komunikasi Interpersonal Barista terhadap Kepuasan Pelanggan Kafe Teras Senja, terdapat beberapa saran sebagai berikut:

5.2.1 Saran Praktis

1. Berdasarkan nilai indeks jawaban tertinggi variabel komunikasi interpersonal pada dimensi empati terletak pada butir pernyataan nomor 4 atau XQ4 yang menyatakan barista dapat memahami pendapat pelanggan, maka Kafe Teras Senja dapat mempertahankan kelebihan komunikasi interpersonal yang mampu menjadi pendengar yang baik bagi pelanggan.
2. Berdasarkan nilai indeks jawaban tertinggi variabel kepuasan pelanggan pada dimensi kesesuaian harapan dapat dipertahankan dengan penerapan pendekatan nondiskriminatif dalam pelayanan bagi barista.
3. Berdasarkan nilai indeks jawaban terendah pada dimensi keterbukaan terletak pada pernyataan komunikasi barista dengan pelanggan saling memberikan umpan balik atas pesan yang diterima artinya Kafe Teras Senja dapat meningkatkan dimensi keterbukaan yang dilakukan barista

pada komunikasi interpersonal untuk barista dapat menciptakan hubungan yang positif dan memastikan bahwa pelanggan merasa dihargai dan diperhatikan.

4. Berdasarkan nilai indeks jawaban terendah variabel kepuasan pelanggan dimensi minat berkunjung pada pernyataan saya ingin menghabiskan waktu lebih lama disini perlu ditingkatkan manajemen Kafe Teras senja dengan memperbaiki lingkungan sekitar sehingga memberikan perasaan keamanan atau kedamaian responden ingin menikmati lebih banyak belum mampu dipenuhi dengan baik sehingga responden tidak menghabiskan waktunya secara lama.

5.2.2 Saran Teoritis

Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi sebuah rujukan untuk penelitian berikutnya dengan tema serupa yaitu komunikasi interpersonal dan kepuasan pelanggan dengan menambahkan sampling penelitian dan variabel bebas penelitian sehingga dapat dikembangkan pada penelitian berikutnya.