

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian dengan judul “Komunikasi Interpersonal Barista 3 Cooks Dalam Mempertahankan Kepuasan Pelanggan”. Maka, penulis menyimpulkan beberapa point yang dapat diuraikan sebagai berikut:

- a) Barista 3 Cooks berhasil menerapkan strategi konvergensi dan divergensi dalam komunikasi interpersonal mereka dengan kecerdasan dan kepekaan. Konvergensi memungkinkan mereka untuk menyesuaikan diri dengan preferensi pelanggan, menciptakan ikatan yang kuat, dan meningkatkan rasa kenyamanan dalam interaksi. Sebaliknya, divergensi memberikan kafe identitas yang unik, membedakan diri dari pesaing, dan menciptakan pengalaman yang tak terlupakan bagi pelanggan.
- b) Akomodasi berlebihan, walaupun dapat dianggap risiko jika tidak dikelola dengan bijak, ternyata menjadi strategi yang efektif dalam upaya mempertahankan kepuasan pelanggan. Barista 3 Cooks mampu memberikan perhatian ekstra dan pengalaman yang lebih dari yang diharapkan, menciptakan ikatan emosional yang kuat, dan meningkatkan kesetiaan pelanggan. Namun, perlu diingat bahwa akomodasi berlebihan harus tetap memperhatikan batasan privasi dan preferensi individual pelanggan.
- c) Dalam upaya membedakan kafe dalam industri kopi yang kompetitif, Barista 3 Cooks menggunakan komunikasi interpersonal sebagai alat untuk diferensiasi. Penonjolan identitas merek dan kreativitas dalam interaksi membantu kafe ini untuk menjadi tujuan utama bagi pelanggan yang mencari pengalaman yang lebih dari sekadar minuman kopi biasa.
- d) Pentingnya keseimbangan dan kesinambungan dalam strategi komunikasi interpersonal tidak dapat diabaikan. Barista 3 Cooks harus menjaga agar

konvergensi dan divergensi tidak berlebihan sehingga tetap menjaga autentisitas dan kenyamanan pelanggan. Keseimbangan ini menjadi kunci dalam mencapai kepuasan pelanggan yang berkelanjutan dan membangun reputasi positif untuk kafe.

Dengan demikian, komunikasi interpersonal yang bijak dan terfokus pada kepuasan pelanggan tidak hanya menjadi alat untuk mempertahankan, tetapi juga untuk memperkuat posisi kafe 3 Cooks dalam industri kopi yang bersaing ketat. Kesimpulan ini menegaskan pentingnya peran barista dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif dan memberikan nilai tambah yang berkesan.

5.2 Saran

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mengenai pentingnya komunikasi interpersonal bagi masyarakat luas. Selain itu juga penelitian ini diharapkan menjadi bahan pengetahuan bagaimana komunikasi interpersonal dalam mempertahankan kepuasan pelanggan. Adapun saran yang ingin penulis sampaikan, sebagai berikut:

Untuk meningkatkan komunikasi interpersonal dalam upaya mempertahankan kepuasan pelanggan, Barista 3 Cooks sebaiknya fokus pada pelatihan reguler yang memperkuat keterampilan mendengarkan aktif, merespons dengan kepekaan terhadap ekspresi pelanggan, dan mengembangkan kepekaan terhadap perbedaan individual. Implementasi program umpan balik pelanggan yang sistematis dapat memberikan wawasan langsung tentang persepsi pelanggan terhadap layanan, sementara membangun komunitas pelanggan melalui acara kafe dan forum diskusi dapat meningkatkan interaksi positif.

Penting juga untuk menjaga keseimbangan antara konvergensi dan divergensi, menetapkan pedoman akomodasi yang jelas, serta menggali kreativitas dalam presentasi produk kafe. Dengan pemantauan dan evaluasi berkelanjutan terhadap interaksi pelanggan, Barista 3 Cooks dapat secara

efektif meningkatkan kualitas komunikasi interpersonal mereka dan mempertahankan tingkat kepuasan pelanggan.

