

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan di Cafe See You On Top Espresso Bar Jakarta dengan pelanggan dalam meningkatkan UMKM kopi telah diterapkan sebaik mungkin dengan menggunakan lima aspek yang mendukung komunikasi interpersonal yang efektif, antara lain:

1. Keterbukaan (*Openness*)

- a) Keterbukaan staf dalam mendengarkan masukan dan memberikan informasi secara jujur menciptakan rasa percaya pelanggan terhadap produk dan layanan kafe.
- b) Komunikasi Staff See You On Top Espresso Bar Jakarta bersifat humble dan friendly. Komunikasi yang bersifat humble dan friendly merupakan peranan Staff See You On Top Espresso Bar Jakarta dalam mempertahankan pelanggannya
- c) Staff See You On Top Espresso Bar Jakarta dan pelanggan saling terbuka sehingga saling bertukar cerita mengenai pekerjaan maupun hal pribadinya. Dan juga Staff See You On Top Espresso Bar Jakarta dalam menunjukkan sikap keterbukaannya yaitu menerima komplain maupun saran dari pelanggan.

2. Empati

- a) Memahami sudut pandang pelanggan dan memberikan pengertian kepada pelanggan apabila terjadi sesuatu yang tidak diinginkan oleh pelanggan.
- b) Staf menunjukkan empati dengan merespons permintaan atau keluhan pelanggan secara sigap, sehingga menciptakan pengalaman yang positif dan meningkatkan kepuasan pelanggan.
- c) Staf mampu menangani keraguan pelanggan terkait produk dengan komunikasi yang aktif dan memberikan alternatif yang sesuai dengan preferensi mereka.

3. Mendukung (*supportiveness*)

- a) See You On Top Espresso Bar Jakarta secara aktif mengadakan acara

seperti *coffee tasting* dan *workshop* untuk memberikan pemahaman mendalam kepada pelanggan tentang kopi lokal, mulai dari proses produksi hingga penyajian.

- b) Staf cafe selalu siap memberikan penjelasan mendetail dan rekomendasi sesuai selera pelanggan, menciptakan pengalaman yang lebih personal dan Memuaskan
- c) Melalui cerita asal-usul kopi dan pengalaman belajar yang menyenangkan, pelanggan dapat lebih menghargai produk lokal dan memahami peran UMKM dalam industri kopi.

4. Kesetaraan

- a) Tidak ada senioritas dan junioritas antarsesama staf. Hal tersebut akan menciptakan kekompakan yang memberi pengaruh baik dalam melayani pelanggan dan bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan.
- b) Tidak ada perbedaan penampilan pada saat memperlakukan pelanggan. Pelanggan yang berpenampilan mewah maupun sederhana tetap diberikan pelayanan yang terbaik. Karena semuanya sama tidak untuk merendahkan orang lain.

5. Sikap Positif

- a) Memberikan penjelasan dan pemahaman dengan baik terhadap pelanggannya jika terdapat perbedaan pendapat di antara keduanya.
- b) Memberikan pengertian atas segala kesalahan yang terjadi dan segera meminta maaf kepada pelanggan See You On Top Espresso Bar Jakarta.

5.2. Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian mengenai komunikasi interpersonal di cafe see you on top espresso bar jakarta dengan pelanggan dalam meningkatkan UMKM kopi, maka penulis akan mengajukan beberapa saran sebagai berikut :

5.2.1. Saran Akademis

- a) Saran akademik untuk penelitian di See You On Top Espresso Bar Jakarta

dapat difokuskan pada beberapa aspek strategis yang relevan dengan perkembangan bisnis kafe dan industri kopi lokal.

- b) Eksplorasi pemanfaatan teknologi, seperti aplikasi digital atau media sosial, dalam mendukung edukasi kopi lokal dapat menjadi strategi inovatif untuk menjangkau pelanggan yang lebih luas. Penelitian-penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan bisnis dan mendukung keberlanjutan industri kopi lokal.

5.2.2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Berikut adalah beberapa saran untuk peneliti selanjutnya:

- a) Peneliti yang akan melakukan penelitian serupa di masa depan disarankan untuk mengembangkan tujuan penelitian dengan lebih terfokus pada topik yang ingin diteliti.
- b) Peneliti perlu memahami secara mendalam fokus kajian yang akan diteliti, dengan memperbanyak studi literatur yang relevan dengan topik tersebut.

