

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara mengenai Strategi Komunikasi Interpersonal Barista Maxx Coffee Cabang Cideng Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan dengan menggunakan teori Pertukaran Sosial, dapat di tarik beberapa kesimpulan:

- a) Strategi Komunikasi Interpersonal yang diterapkan barista Maxx Coffee Cideng berhasil dalam menjaga kepuasan serta kepercayaan pelanggan. Para barista Maxx Coffee Cideng dapat mengimplementasikan komunikasi interpersonal yang efektif, juga termasuk penerapan teori Pertukaran Sosial dengan baik. Tingkat kenyamanan dan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan lalu fasilitas yang disediakan Maxx Coffee memuat keberhasilan strategi komunikasi interpersonal. Penelitian ini juga mencatat bahwa pesan yang disampaikan oleh para barista Maxx Coffee Cideng untuk pelanggan berjalan lancar dan baik, menciptakan hubungan jangka panjang yang positif antara kedua belah pihak.
- b) Proses komunikasi interpersonal antara barista dan pelanggan dimulai dengan proses komunikasi interaktif dengan sikap profesional yang ditujukan untuk membantu dan memberi saran kepada pelanggan seperti masalah memilih menu atau masalah lainnya. Pola komunikasi interpersonal antara barista dengan pelanggan merupakan komunikasi yang interaktif juga terdapat unsur pesan, sumber pesan, umpan balik, dan interpretasi. Dalam interaksi ini, barista maupun pelanggan menggunakan pesan verbal dan nonverbal, yang dimana pesan verbal berupa bahasa lisan, bahasa, dan tulisan. Lalu untuk pesan nonverbal berupa senyuman hangat, pengelihatan mata, gerakan atau gestur tubuh, penampilan yang digunakan, desain kedai dan yang terakhir musik.

5.2 Saran

- a) Maxx Coffee Cideng harus memastikan keberlangsungan reputasinya dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggan, ini mendukung dalam mempertahankan loyalitas pelanggan serta kepercayaan merek Maxx Coffee dalam jangka panjang. Mempertahankan hubungan positif dengan para pelanggan dapat meningkatkan kepercayaan serta kepuasan terhadap pelayanan dan kenyamanan, yang sesuai dengan visi misi Maxx Coffee.
- b) Dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, Maxx Coffee Cideng disarankan untuk lebih berinovasi. Pengembangan produk dan layanan yang lebih inovatif dapat memberikan pengalaman positif bagi para pelanggan. Dengan terus konsistem melakukan ide ide yang inovasi, Maxx Coffee Dapat mempertahankan pasar dan memastika pelanggan menjadi fokus utama. Berharap Maxx Coffee Cideng dapat mempertahankan reputasinya yang dikenal terhadap produk dan pelayanannya yang baik terhadap pelanggan.

