

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan judul “Hubungan Perilaku Komunikasi Interpersonal Barista Dengan Loyalitas Pelanggan Pada *Followers* Instagram *Jiwani Coffee*”, maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perilaku komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh barista *Jiwani Coffee* Padang dengan 95 responden menyatakan baik sedangkan satu responden menyatakan tidak baik. Oleh karena itu didapatkan persentase tanggapan responden sebesar 99%. Berdasarkan hal tersebut menyatakan bahwa hampir seluruh sampel penelitian menunjukkan respon yang positif terhadap perilaku komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh barista terhadap pelanggannya.
2. Loyalitas pelanggan *Jiwani Coffee* Padang dengan 94 responden menyatakan loyal sedangkan dua responden menyatakan tidak loyal. Oleh karena itu didapatkan persentase tanggapan responden sebesar 97.9%. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa hampir seluruh sampel penelitian ingin melakukan pembelian ulang secara teratur, membeli produk atau menu yang ada, mereferensikan kepada orang lain, serta menunjukkan kesetiaan terhadap tarikan dari pesaing *Jiwani Coffee* Padang.
3. Terdapat hubungan yang bermakna antara perilaku komunikasi interpersonal barista terhadap loyalitas pelanggan *Jiwani Coffee* Padang

($p < 0.05$), dengan tingkat korelasi hubungan yang kuat dan bernilai positif (0.692), serta hubungan kedua variabel bersifat searah, artinya semakin baik perilaku komunikasi interpersonal barista maka semakin tinggi loyalitas pelanggannya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan, berikut saran-saran yang di tulis peneliti untuk dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan topik ini, yaitu:

1. Diharapkan untuk selalu konsisten menerapkan perilaku komunikasi interpersonal barista dalam memberikan edukasi tentang karakteristik *Coffee* sebelum melakukan pemesanan, agar dapat dijadikan karakter coffeshop Jiwani itu sendiri.
2. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi ilmu ataupun sudut pandang baru dalam kajian ilmu komunikasi, khususnya pada kajian hubungan komunikasi interpersonal terhadap loyalitas.
3. Diharapkan dapat melakukan penelitian lain dengan mengambil sampel dari beberapa kedai kopi yang berada di suatu daerah yang sama maupun berbeda, sehingga hasilnya memungkinkan untuk dilakukan perbandingan, agar tidak hanya terbatas pada satu kedai kopi saja.

