

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian hubungan perilaku komunikasi yang dilakukan oleh barista Sukokopi Padang dengan loyalitas pelanggan, maka peneliti dapat memberi kesimpulan bahwa:

1. Perilaku komunikasi verbal yang dilakukan oleh barista di Sukokopi Padang dapat dilihat penilaian respondennya berada dalam kategori sangat baik yaitu terdapat 94 orang (79,0%). Artinya dari 119 responden yang memberikan penilaian pada penelitian ini, terdapat 94 responden (79,0%) menyatakan bahwa perilaku verbal yang dilakukan oleh barista sudah dijalankan dengan sangat baik. Dan untuk perilaku komunikasi nonverbal yang dilakukan oleh barista di Sukokopi Padang dapat dilihat penilaian respondennya berada dalam kategori sangat baik yaitu 97 orang (81,5%). Artinya dari 119 responden yang memberikan penilaian pada penelitian ini, terdapat 97 (81,5%) responden menyatakan bahwa perilaku nonverbal yang dilakukan oleh barista sudah dijalankan dengan sangat baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa perilaku komunikasi verbal dan nonverbal yang dilakukan oleh barista sudah dilakukan sangat baik.
2. Penelitian terhadap variabel loyalitas pelanggan dapat dilihat penilaian respondennya berada dalam kategori sangat baik yaitu 95 responden (79,8%). Artinya dari 119 responden yang memberikan penilaian pada penelitian ini, terdapat 95 responden menyatakan bahwa loyalitas pelanggan

yang terjadi di Sukokopi Padang memberikan respon yang positif sehingga membuat pelanggan mau datang kembali dan melakukan pembelian kembali di Sukokopi Padang. Jadi dapat disimpulkan bahwa pelanggan yang datang ke Sukokopi Padang adalah pelanggan yang loyal.

3. Dari hasil penelitian diketahui bahwa semua variabel Perilaku Komunikasi (verbal dan nonverbal) berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Sukokopi Padang. Korelasi antara variabel Perilaku Komunikasi dengan Loyalitas Pelanggan di Sukokopi Padang menunjukkan angka sebesar 0,885. Angka ini menunjukkan adanya korelasi yang sempurna. Artinya perilaku yang dilakukan oleh barista di Sukokopi Padang memiliki hubungan yang sangat kuat terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian ini berarti adanya kelayaitas dari pelanggan yang sangat kuat. Sehingga dari loyalitas pelanggan ini memberikan dampak yang positif bagi pihak Sukokopi Padang untuk kedepannya lagi.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil analisis data, pembahasan dan kesimpulan maka penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi barista, diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang baik kepada pelanggan sehingga kepuasan pelanggan lebih baik lagi dan menciptakan kelayaitas pelanggan yang sempurna. Kemudian, barista perlu menambah wawasan tentang bagaimana

komunikasi yang efektif kepada pelanggan sehingga feedback yang dihasilkan lebih baik lagi.

2. Bagi ilmu komunikasi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang berguna dan dapat dikembangkan menggunakan pendekatan teori yang berbeda dengan yang penulis gunakan sehingga menghasilkan sudut pandang yang berbeda.

