

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah peneliti uraikan mengenai Analisis Transaksional Komunikasi Interpersonal Barista Dreezel *Coffee* dalam Pelayanan Jasa Pada Konsumennya di Kota Bandung, peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Adanya biaya (*cost*) yang diberikan oleh barista Dreezel *Coffee* maupun konsumennya dalam komunikasi interpersonal yang dibangun melalui hubungan pertukaran sosial yang disampaikan melalui edukasi mengenai kopi oleh barista kepada konsumen, antara keduanya perlu mengeluarkan tenaga atau pengorbanan.
2. Adanya ganjaran (*rewards*) yang diterima oleh barista Dreezel *Coffee* maupun konsumennya dalam komunikasi interpersonal yang dibangun melalui hubungan pertukaran sosial yaitu, baik barista ataupun konsumen saling mengharapkan adanya sebuah timbal balik.
3. Adanya tingkat perbandingan (*comparison level*) untuk menevaluasi biaya (*cost*) dan ganjaran (*rewards*) yang dilakukan oleh barista Dreezel *Coffee* maupun konsumennya untuk memastikan sesuai tidaknya biaya (*cost*) yang dikeluarkan dan ganjaran (*rewards*) yang didapatkan, sehingga dapat mengetahui isi hasil.

4. Adanya Hasil yang didapatkan oleh barista *Dreezel Coffee* maupun konsumennya dalam komunikasi interpersonal yang dibangun melalui hubungan pertukaran sosial, barista *Dreezel Coffee* dan konsumen melakukan pendekatan satu sama lain dengan cara berkomunikasi yang telah sesuai dengan harapan yang diinginkan, khususnya dalam kegiatan edukasi mengenai kopi yang diberikan sehingga barista dan konsumen mendapatkan hasil dari biaya atau pengorbanan yang barista keluarkan.

5.2 Saran

Dalam hal ini peneliti harus mampu memberikan suatu masukan kepada barista dan peneliti, selanjutnya saran - saran yang bermanfaat untuk kedepannya yang berkaitan dengan penelitian. saran yang peneliti berikan setelah melakukan penelitian ini sebagai berikut:

5.2.1 Saran Bagi Barista *Dreezel Coffee*

1. Barista *Dreezel Coffee* tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya yang dinilai sudah baik ketika berkomunikasi dalam menyampaikan edukasi mengenai kopi dan berusaha untuk memperbaiki bentuk pelayannya yang dinilai masih kurang seperti lebih sigap dan tanggap ketika konsumen membutuhkan.
2. Barista *Dreezel Coffee* diharapkan tetap menjaga profesionalitasnya ketika memberikan edukasi mengenai kopi kepada konsumen, dan melayani konsumen berdasarkan ketulusan.
3. Kegiatan *Dreezel Coffee* yang memberikan edukasi mengenai kopi kepada konsumennya lebih ditingkatkan lagi dan apabila perlu di promosikan melalui media sosial atau melalui pameran kopi, agar tidak hanya konsumen yang sering berkunjung ke *Dreezel Coffee* yang mengetahui kegiatan tersebut.

5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk mencari dan membaca referensi yang lebih banyak untuk mengembangkan penelitian.
2. Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk memilih objek penelitian yang sesuai dengan kemampuan peneliti.
3. Untuk peneliti selanjutnya disarankan untuk lebih teliti dalam kelengkapan data yang diperoleh dari organisasi/instansi yang akan diteliti, sehingga penelitian akan lebih mudah dan lebih baik.
4. Untuk peneliti selanjutnya disarankan mengerjakan penelitian tanpa harus menunggu waktu yang telah ditentukan, disarankan sebelum waktu tersebut datang sebaiknya segera diselesaikan agar hasil lebih maksimal.
5. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan untuk peneliti selanjutnya khususnya di bidang Ilmu Komunikasi. Tetap menjaga nama baik Univeristas selama melakukan penelitian, yang berhubungan dengan orang instansi atau lembaga lainnya.