

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan komunikasi antarpribadi pelayan dengan kepuasan pembeli di Resto Ayam Jingkrak Tanjungbalai. Dari serangkaian penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dapat diambil beberapa kesimpulan. Adapun kesimpulan-kesimpulan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan penilaian dan jawaban responden, hubungan komunikasi antarpribadi pelayan dengan kepuasan pembeli sudah baik. Komunikasi antarpribadi pelayan dinilai positif melalui keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan kepada pembeli. Pelayan dapat menunjukkan keterbukaannya melalui senyuman yang tulus, dan tutur kata sopan. Sedangkan empati ditunjukkan dari kemampuan pelayan dalam memahami perasaan pembeli melalui raut wajah dan ketepatan penawaran produk dengan keinginan pembeli. Pelayan juga menunjukkan sikap mendukung pembeli dengan bersifat fleksibel yang membuat komunikasi mereka terjalin dengan baik. Hal-hal diatas mendukung sikap positif pelayan yang sudah ditunjukkan sejak pembeli tiba di Resto Ayam Jingkrak, yaitu memberikan sambutan dan sapaan akrab serta mengucapkan terima kasih setelah pembeli menyelesaikan transaksi dan meninggalkan Resto Ayam Jingkrak. Komunikasi antarpribadi pelayan tersebut membuat pembeli merasa dihargai dan nyaman untuk berada di Resto Ayam Jingkrak seolah sedang berada di rumah.
2. Dari hasil penelitian, pembeli merasakan komunikasi yang baik dari pihak Resto Ayam Jingkrak dengan pembelinya melalui pelayan yang berkualitas baik. Resto Ayam Jingkrak mampu memberikan realisasi terhadap nilai “rumah ketiga” yang mereka miliki.
3. Hasil penelitian membuktikan bahwa adanya korelasi yang cukup berarti antara hubungan komunikasi antarpribadi pelayan dengan kepuasan pembeli Resto Ayam Jingkrak Tanjungbalai. Kekuatan hubungan tersebut juga dapat dilihat melalui koefisien korelasi sebesar 0,564. Hubungan yang

dihasilkan oleh komunikasi antarpribadi pelayan dengan kepuasan pembeli Resto Ayam Jingkrak juga cukup berarti. Hal ini terbukti dari 31,8% faktor yang mempengaruhi komunikasi antarpribadi pelayan dengan kepuasan pembeli sedangkan sebesar 68,2% dipengaruhi oleh faktor lainnya

B. Saran

1. Diharapkan bagi pelayan Resto Ayam Jingkrak Tanjungbalai untuk meningkatkan komunikasi antarpribadi pelayan dengan pembeli sehingga terjalin hubungan yang lebih dari sekedar pelayan dan pembeli tetapi menjadi teman.
2. Sebaiknya untuk peneliti selanjutnya dapat memperbanyak subjek penelitian agar lebih representatif sehingga membuat hasil peneliti lebih kaya. Penelitian selanjutnya yang ingin membahas tema serupa, diharapkan untuk menambahkan variabel yang lain yang mempengaruhi kepuasan pembeli. Sehingga dapat membuat penelitiannya semakin kuat.