

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, peneliti memperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai Analisa Pola komunikasi pemilik D'Home Art and *Coffe shop* Mojosari dalam mempertahankan pelanggannya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Masing-masing pelanggan yang datang ke D'Home *Coffe shop* memiliki orientasi topik pembicaraan dan orientasi terhadap orang ketiga yang berbeda-beda.
2. Komunikasi yang terjadi pada D'Home Art and *coffe space Coffe shop* memandang sebuah pesan sebagai objek yang terpisah, hubungan komunikasi yang dibangun oleh pemilik bertujuan untuk membangun hubungan baik dengan pelanggan.
3. Hubungan pemilik pada D'Home Art and *Coffe shop* menjadi seimbang karena mas awi berusaha memahami dengan baik tentang objek pembicaraan yang menjadi orientasi para pelanggannya.
4. Untuk membuat hubungan menjadi seimbang, pemilik akan berusaha melengkapi dirinya dengan informasi yang berkaitan dengan karakter, minat, ketertarikan yang menjadi orientasi para pelanggan. Sehingga proses interaksi diantara keduanya bisa berjalan dengan baik. Selain itu ketika pemilik memahami tentang orientasi masing-masing pelanggannya, mereka akan lebih merasa dihargai

5. Selain itu pemilik juga berusaha untuk memahami orientasi pelanggannya terhadap orang ketiga yang dekat dengan pelanggan tersebut. Sehingga orang ketiga yang berhubungan dengan pelanggan merasa nyaman ketika membangun sebuah komunikasi dengan pemilik *Coffe shop* Karena pelanggan merasa dihargai, hal inilah yang akan mempengaruhi keputusan pelanggan tersebut untuk datang kembali ke D'Home coffe and Art Space.
6. Proses komunikasi yang terjadi di D'Home coffe and Art Space berbentuk sirkuler atau lingkaran Dalam proses interaksi terjadi suatu *feedback* atau umpan balik, yaitu terjadinya arus komunikasi dari pemilik D'Home *Coffe shop* ke pelanggan, sebagai penentu utama keberhasilan komunikasi.
7. Pola komunikasi yang dibangun oleh pemilik D'Home *Coffe shop* menimbulkan sikap keterbukaan diri para pelanggannya. Karena pemilik mempunyai empati yang tinggi sehingga pelanggan merasa nyaman ketika berkomunikasi dengan pemilik yang memicu keterbukaan diri mereka.

5.2 Saran

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini diantara lain adalah:

1. Bagi pembaca, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan terkait dengan pola-pola komunikasi yang bisa diterapkan dalam ketika ingin membangun sebuah bisnis dengan konsep yang serupa. Khususnya yang berminat untuk mengetahui lebih jauh tentang pola-pola komunikasi untuk mempertahankan pelanggan.

2. Bagi pembaca, hasil penelitian mengenai pola komunikasi seperti ini diharapkan juga bisa diterapkan dalam organisasi atau situasi lain yang bertujuan untuk memelihara keseimbangan hubungan.
3. Bagi pemilik D'Home Art and coffe space penelitian ini dapat dipergunakan untuk bahan acuan guna meningkat pelayanan kepada para pelanngannya. Selain itu perlu diadakannya regenerasi manajemen supaya bisnis ini dapat terjaga keberlangungannya
4. Hendaknya pemilik juga harus melakukan pengembang lain terhadap tehnik penyajian dan inovasi baru untuk menu-menu yang ada, karena tidak menutup kemungkinan jika pelanggan akan merasa bosan dengan menu yang itu-itu saja. Sebab sebagian pelanggan juga mempunyai harapan untuk menikmati kopi dengan variasi yang lain.