

Bab III

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan data dan analisis data yang telah diuraikan pada Bab II, maka dapat ditarik kesimpulan antara lain sebagai berikut:

1. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal karyawan Coklat CafeShop (yang dilihat dari dimensi keterbukaan, empati, sikap positif, sikap mendukung dan kesetaraan) dengan loyalitas pelanggan (dengan tipe *Premium Loyalty*, *Latent Loyalty*, *Inertia Loyalty*, *No Loyalty*). Hal ini berarti semakin tinggi komunikasi interpersonal, maka semakin tinggi pula loyalitas pelanggan *Coklat CafeShop*.
2. Terdapat peranan komunikasi interpersonal karyawan *Coklat CafeShop* (yang dilihat dari dimensi keterbukaan, empati, sikap positif, sikap mendukung dan kesetaraan) terhadap loyalitas pelanggan (dengan tipe *Premium Loyalty*, *Latent Loyalty*, *Inertia Loyalty*, *No Loyalty*) sebesar 0,788 atau 78,8% dan faktor-faktor lainnya yang berperan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 21,2 %. Dengan demikian hipotesis penelitian terbukti bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan hubungan positif antara komunikasi interpersonal karyawan Coklat Cafe Shop dengan loyalitas pelanggan.

Dengan demikian hipotesis penelitian terbukti bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal karyawan *Coklat CafeShop* dengan loyalitas pelanggan.

B. Saran

Penelitian yang telah dilakukan oleh penulis menghasilkan saran-saran yang semoga dapat menjadi masukan bagi semua pihak. Berikut saran yang diberikan oleh penulis :

1. Saran Praktis, berdasarkan hasil pengumpulan data melalui kuesioner, banyak pesan yang diperoleh pelanggan mengenai komunikasi interpersonal yang ada di *Coklat CafeShop* bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh karyawan sudah cukup memenuhi syarat untuk menuju loyalitas pelanggan, namun ditemui pula beberapa pelanggan yang belum mengerti benar komunikasi interpersonal yang telah dilakukan oleh karyawan, oleh karena itu diperlukan sikap dan cara komunikasi yang sesuai dengan karakter masing-masing pelanggan agar pelanggan dapat lebih memahami komunikasi interpersonal tersebut.

Bentuk komunikasi yang dimaksud dapat berupa meningkatkan komunikasi interpersonal karyawan kepada pelanggan yang dapat ditunjukkan dengan bersikap lebih peka terhadap keinginan dan kebutuhan pelanggan dalam memilih minuman, menyediakan dengan cepat keperluan pelanggan (seperti gula, sendok,

tissue, steker listrik untuk laptop, dll), lebih perhatian kepada pelanggan untuk menjelaskan bahan-bahan, harga, dll dari produk *Coklat CafeShop*.

2. Saran Ilmiah, penulis berharap dapat diadakan penelitian lanjutan terhadap *Coklat Cafeshop* dimasa yang akan datang, karena dalam pelaksanaan penelitian ini masih banyak hal-hal yang dapat dikembangkan lebih lagi, sehingga diharapkan penelitian selanjutnya dapat lebih mendalam, terutama dengan penggunaan metode yang berbeda namun terkait dan bermanfaat bagi perkembangan komunikasi interpersonal yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

A Devito, Joseph. 2001. *Komunikasi Antar Manusia Kuliah Dasar edisi Kelima*, Jakarta : Badan Penerbit Professional Books

Griffin, Jill. 2002. *Customer loyalty : menumbuhkan dan mempertahankan kesetiaan pelanggan*. Jakarta: Penerbit Erlangga

Kriyantono, Rachmat. 2007. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Media Group

Mulyana, Deddy. 2006. *Komunikasi organisasi : strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya

Ruben, Brent D. dan Lea P Steward. 2006. *Communication and human behavior 5th ed*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education

Singarimbun, Masri. 2003. *Metode Penelitian Survei edisi Revisi*. Jakarta: LP3ES

Website:

Wulan Ratri, Coklat CafeShop diakses 1 Oktober 2009 pukul 13.12

<http://wulanratri.blogspot.com/2008/06/coklat-cafeshop.html>



Kuesioner

Responden Yth,

Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan untuk tugas penyusunan skripsi sebagai syarat kelulusan Program Studi S1 Universitas Atma Jaya Yogyakarta, saya mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab pertanyaan dibawah ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Data yang diperoleh ini akan saya gunakan untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi interpersonal karyawan *Coklat CafeShop* dan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Jawaban Anda merupakan nilai yang sangat berharga bagi saya. Atas kesediaan dan partisipasinya, saya ucapkan banyak terima kasih.

Hormat Saya,

Chrisna Wirawan

Petunjuk pengisian

Pilihlah salah satu jawaban yang lebih menggambarkan pendapat anda dengan memberikan tanda silang (X) pada huruf pilihan yang telah tersedia. Berikut adalah keterangan dari pilihan jawaban :

- a. Sangat Setuju (SS)
- b. Setuju (S)
- c. Ragu-Ragu (RR)

d. Tidak setuju (TS)

e. Sangat Tidak Setuju (STS)

Penilaian terhadap Komunikasi Interpersonal Coklat *Cafeshop*

A. Keterbukaan

1. Saat anda datang berkunjung ke *Coklat Cafeshop* anda langsung disapa oleh karyawan
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
2. Karyawan memberikan saran terhadap minuman yang akan anda beli
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
3. Karyawan menjawab apabila anda bertanya lebih jauh mengenai nama menu yang kurang jelas
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
4. Anda senang berbagi cerita, pengetahuan, atau pengalaman dengan karyawan *Coklat Cafeshop*
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
5. Anda meminta ganti minuman anda, karena tidak sesuai dengan keinginan anda dan karyawan bersedia memberi informasi mengenai hal yang kurang dari minuman tersebut
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju

B. Empati

6. Karyawan dapat peka/mengerti apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan anda dalam memilih minuman
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
7. Karyawan menyediakan segala sesuatu yang anda perlukan di *Coklat Cafeshop* (seperti gula, sendok, tissue, steker listrik untuk laptop, dll)
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
8. Karyawan hafal dengan minuman yang biasa anda pesan
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
9. Karyawan memberikan saran positif untuk minuman yang sesuai dengan permintaan anda

a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju

10. Karyawan seringkali berinteraksi dengan anda untuk menjalin hubungan baik dan berkomunikasi
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju

C. Sikap Mendukung

11. Sikap karyawan yang sabar dalam melakukan pelayanan membuat anda menjadi loyal terhadap *Coklat Cafeshop*
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
12. Sikap karyawan yang cekatan membuat anda tidak perlu waktu lama untuk menunggu minuman
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
13. Sikap atau cara komunikasi yang dilakukan karyawan membuat anda senang
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
14. Cepat dalam memberikan menu ketika anda datang selalu dilakukan oleh karyawan *Coklat Cafeshop*
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
15. Sikap karyawan yang perhatian yaitu selalu mendatangi saya saat melihat produk untuk menjelaskan bahan-bahan, harga, dll
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju

D. Sikap Positif

16. Karyawan memberikan penghargaan atau pujian terhadap anda sehingga dapat membuat perasaan anda senang, seperti memberikan pendapat positif mengenai penampilan anda
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
17. Anda puas dengan penjelasan yang diberikan oleh karyawan terhadap pertanyaan yang anda berikan
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
18. Karyawan selalu mengucapkan terima kasih saat selesai bertransaksi

a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju

19. Karyawan sesekali bercanda membuat anda merasa terhibur
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
20. Karyawan membuka diri untuk menjalin persahabatan dengan anda, dengan cara membuka topik obrolan yang menarik
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju

E. Kesetaraan

21. Sikap karyawan yang mampu memberikan jalan keluar/penjelasan terhadap berbagai hal membuat anda merasa diperhatikan
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
22. Sikap karyawan yang mampu diajak bertukar pikiran, membuat anda tertarik untuk terus dapat berinteraksi
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
23. Sikap karyawan dalam melakukan pelayanan terhadap anda, sama seperti sikap karyawan apabila sedang melayani pelanggan lain
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
24. Sikap karyawan yang menghargai anda, membuat anda juga menghargai karyawan
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
25. Sikap karyawan dalam bertutur kata, membuat anda merasa seperti sedang mengobrol dengan teman
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Cukup Setuju d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju

Penilaian terhadap Loyalitas

26. Saya memilih *Coklat Cafeshop* karena pelayanan karyawan yang membuat saya merasa puas
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
27. Jika saya sedang ingin mencari inspirasi, saya akan memilih *Coklat Cafeshop* sebagai tempat berpikir

- a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
28. Saya merasa puas dengan produk *Coklat Cafeshop*
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
29. *Coklat Cafeshop* menjadi pilihan yang utama dalam benak saya pada saat ingin bersantai di sebuah cafe
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
30. Saya tertarik ke *Coklat Cafeshop* tidak hanya karena minumannya, tetapi juga karena merasa nyaman dengan suasana *Coklat Cafeshop*
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
31. Saya bersedia masuk dalam *waiting list*, saat melihat *Coklat Cafeshop* sedang penuh pengunjung
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
32. Jumlah pembelian tidaklah penting, yang penting saya datang ke *Coklat Cafeshop*
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
33. Saya sering mengadakan acara pertemuan di *Coklat Cafeshop*
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
34. Saya merekomendasikan *Coklat Cafeshop* kepada keluarga, teman, dan kerabat anda mengenai *Coklat Cafeshop*
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
35. Saya tidak merasa rugi atau menyesal apabila membeli produk *Coklat Cafeshop*
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
36. Saya hafal dengan menu *Coklat Cafeshop*
a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju
37. Setelah menikmati minuman di *Coklat Cafeshop*, saya juga membeli produk *Coklat Cafeshop* untuk dibawa pulang

- a. Sangat Setuju b. Setuju c. Ragu-Ragu d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju



Regresi

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y Loyalitas Pelanggan	41.58	8.975	40
X Komunikasi Interpersonal	91.05	14.071	40

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X Komunikasi Interpersonal	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Y Loyalitas Pelanggan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.891 ^a	.793	.788	4.135

a. Predictors: (Constant), X Komunikasi Interpersonal

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2492.191	1	2492.191	145.791	.000 ^a
	Residual	649.584	38	17.094		
	Total	3141.775	39			

a. Predictors: (Constant), X Komunikasi Interpersonal

b. Dependent Variable: Y Loyalitas Pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-10.151	4.334			-2.342	.024
	X Komunikasi Interpersonal	.568	.047	.891		12.074	.000

a. Dependent Variable: Y Loyalitas Pelanggan

Komunikasi Interpersonal

	KI1	KI2	KI3	KI4	KI5	KI6	KI7	KI8	KI9	KI10	KI11	KI12	KI13	KI14	KI15	KI16	KI17	KI18	KI19	KI20	KI21	KI22	KI23	KI24	KI25	KI26	KI27	KI28	KI29	KI30	KI31	KI32	KI33	KI34	KI35	KI36	KI37	KI38	KI39	KI40	X
1	5	4	4	3	3	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	106	
2	4	4	3	3	3	4	2	4	3	4	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	98	
3	2	3	3	2	4	2	4	2	3	4	4	3	2	3	4	4	3	4	2	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	79	
4	4	5	4	5	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	4	5	5	5	3	4	2	3	4	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	92		
5	5	4	4	3	4	3	5	2	4	4	3	5	4	2	3	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92		
6	3	4	4	5	3	4	5	2	2	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	3	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92		
7	2	2	3	2	2	1	4	1	2	3	1	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3	2	63											
8	3	2	4	2	3	2	5	2	3	2	4	4	2	4	4	2	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	3	5	84												
9	4	3	2	2	2	2	4	2	3	4	2	4	5	4	2	3	4	5	4	2	2	2	2	3	4	2	76														
10	5	5	4	3	4	3	4	5	2	3	4	4	5	4	3	2	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	5	100													
11	5	5	3	4	2	2	4	2	4	2	4	5	5	4	5	4	4	4	5	3	2	2	2	3	2	2	82														
12	4	2	2	3	2	2	5	2	3	4	2	3	5	4	3	2	3	4	4	2	2	3	4	4	5	81															
13	2	2	3	1	2	2	4	2	1	3	2	3	4	4	2	2	3	4	4	2	2	1	1	3	2	61															
14	4	5	5	4	3	2	4	2	2	4	2	3	4	2	2	3	4	4	5	2	3	2	4	4	4	83															
15	4	5	5	5	4	3	5	2	3	4	2	4	3	4	3	3	4	5	5	3	4	4	5	3	5	98															
16	4	4	4	3	4	3	5	2	2	5	2	4	4	5	2	2	4	5	5	2	2	4	4	4	4	94															
17	5	4	4	4	3	2	5	3	5	5	4	5	4	5	2	3	3	4	5	5	4	4	5	5	5	106															
18	4	4	3	2	2	1	4	2	3	4	4	5	2	4	5	4	3	2	5	4	4	2	1	4	3	79															
19	5	3	4	2	2	3	5	1	2	4	2	4	3	3	2	1	4	5	4	4	2	1	4	4	4	78															
20	5	4	4	3	3	2	5	2	4	4	2	5	5	5	3	5	4	5	5	3	2	4	4	4	4	97															
21	3	4	4	4	2	1	3	2	2	4	1	3	4	4	1	2	2	5	3	2	1	2	3	2	3	67															
22	5	5	4	3	4	5	2	3	5	2	4	4	3	4	4	3	4	4	5	3	2	5	4	5	5	100															
23	2	1	3	2	2	3	4	1	2	3	1	4	4	3	2	1	2	4	3	2	1	3	4	4	2	63															
24	5	4	5	3	2	2	3	1	4	5	4	5	3	2	2	3	5	4	4	3	4	5	5	5	92																
25	5	3	4	4	2	3	4	2	5	2	4	2	5	1	2	4	4	5	1	2	4	5	1	2	4	81															
26	4	3	5	2	2	3	5	3	1	4	2	2	5	4	2	1	3	5	4	2	1	3	4	5	4	81															
27	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	104															
28	4	3	4	4	4	3	5	3	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	99															
29	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	107															
30	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	3	102															
31	5	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	5	105															
32	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	104															
33	4	4	4	4	5	5	4	4	3	2	4	3	5	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	103															
34	5	3	4	4	4	4	5	4	3	3	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	102														
35	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	105														
36	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	103													
37	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	115													
38	5	3	2	2	3	2	4	2	3	3	4	2	2	3	4	2	2	3	4	2	2	3	2	3	3	4	72														
39	5	4	4	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2	3	3	4	4	2	90														
40	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	106													
Total	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	

