

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang berjudul Gaya Komunikasi Imitasi Waitress di Restoran Kimchi-Go, peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Gaya komunikasi imitasi waitress di Restoran Kimchi-Go di panggung depan merupakan tampilan kesempurnaan seorang waitress yang baik. Mengikuti permintaan konsumen, merendah dan bersikap sabar dihadapan konsumen, selalu tersenyum dan santun dalam bersikap dan berbicara. Panggung depan waitress ini juga sebagai ajang pemberian profil bawahan yang selalu menjalankan perintah atasan dan menghormati atasan sebaik mungkin.
2. Panggung belakang yang menampilkan wajah asli waitress yang apa adanya, tidak ditutupi dan berekspresi semau mereka menjadi catatan penting bahwa sesungguhnya waitress yang terlihat baik dan sempurna saat melayani pembeli tidak selalu bersikap sama ketika dia diluar jam kerja. Mereka juga manusia yang tampil apa adanya sesuai keinginan tindakan mereka. Adanya perubahan sikap terkait panggung depan dan belakang mereka, merupakan suatu hal yang wajar sebagai seorang individu yang mengalami perubahan dalam berkomunikasi. Karna sejatinya manusia itu adalah makhluk sosial yang dapat berubah sesuai dengan kenyataan yang ada.

B. REKOMENDASI

Saran peneliti yang ingin disampaikan yaitu perlu adanya peningkatan upaya dalam berkomunikasi melayani pelanggan yang lebih besar dalam membangun hubungan baik dan *good service* . Upaya tersebut bisa dilakukan saat menghadapi pelanggan dengan berusaha menuruti kemauan dan mengikuti pesanan yang diinginkan seperti apa dan berupaya lebih sabar dan ramah lagi. Sehingga semakin banyak pengalaman yang dihadapi dan pendalaman pemahaman yang berkualitas akan dapat menjadikan komunikasi tersebut efektif dan meninggalkan kesan baik di hati pelanggan. Jadi proses komunikasi yang terjadi pun akan lebih efektif dan efisien.