

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian terkait perilaku *ngopi* Generasi Z di 37 Kopi yang ditinjau dari Teori George Herbert Mead, konsep pikiran (*mind*) tercermin melalui kemampuan mereka menggunakan simbol bahasa, proses berpikir internal dalam pengambilan keputusan, interaksi sosial yang mempertimbangkan norma kelompok, serta penyesuaian dan adaptasi perilaku terhadap lingkungan sosial, yang memperkuat teori interaksionisme simbolik George Herbert Mead. Dalam konsep diri (*self*) aktivitas *ngopi* bagi Generasi Z bukan sekadar rutinitas, melainkan bagian penting dari pembentukan dan ekspresi diri yang kompleks, meliputi pembentukan identitas, pengenalan dan pengembangan diri, serta kesadaran diri sebagai subjek dan objek dalam interaksi sosial. Selain itu, keterlibatan mereka dalam aktivitas *ngopi* juga mencerminkan dinamika konsep masyarakat (*society*), di mana simbol dan bahasa berperan dalam membentuk hubungan sosial, internalisasi norma, pengaruh kelompok referensi, serta sikap terhadap pandangan masyarakat. Dengan demikian, aktivitas *ngopi* menjadi ruang sosial yang signifikan untuk pembentukan identitas dan hubungan sosial yang dinamis dan kompleks. Dalam penelitian ini, penggunaan teori interaksionisme simbolik George Herbert Mead untuk meninjau perilaku *ngopi* Generasi Z memiliki kelebihan, yakni diantaranya: teori ini membantu dalam memahami dan menganalisis simbol-simbol, interaksi, dan proses interaksi yang dilakukan Generasi Z dapat membentuk perilaku *ngopi* yang dilakukannya, terutama di 37 Kopi Kanigoro Kabupaten Blitar.

5.2 Saran

Memperhatikan penarikan kesimpulan yang menjadi hasil penelitian yang dilakukan di 37 Kopi Kanigoro Blitar, penulis memberikan saran atau masukan yang diharapkan dapat bermanfaat bagi 37 Kopi terkait perilaku *ngopi customernya* terutama Generasi Z dan juga dalam memberikan pelayanan kepada *customer*. Maka beberapa persoalan yang perlu menjadi perhatian dalam hal ini adalah:

- 1 Mengoptimalisasi penggunaan simbol dan bahasa dengan cara mengembangkan komunikasi dan *branding* menggunakan simbol dan bahasa khas yang mudah dipahami dan diminati oleh Generasi Z untuk memperkuat identitas komunitas serta memudahkan interaksi sosial di lingkungan kafe.
- 2 Memfasilitasi proses pengambilan keputusan menggunakan variasi menu dan pilihan tempat duduk yang sesuai dengan preferensi dan kebutuhan Generasi Z, serta menciptakan suasana yang mendukung diskusi dan kompromi antar pengunjung untuk memperkuat interaksi sosial.
- 3 Memperkuat norma dan nilai sosial dengan meningkatkan sosialisasi dan penerapan norma sosial yang positif di kafe, seperti menjaga kebersihan dan menghormati privasi, agar tercipta lingkungan yang nyaman dan harmonis bagi semua *customer*.
- 4 Memberikan ruang dan fasilitas yang mendukung Generasi Z dalam mengekspresikan diri, seperti area foto *instagramable*, komunitas acara, atau *workshop* yang berkaitan dengan kopi dan kreativitas.
- 5 Menyesuaikan suasana kafe dengan kebutuhan Generasi Z, misalnya pengaturan volume musik, pencahayaan, dan tata letak tempat duduk yang fleksibel agar pengunjung dapat beradaptasi dengan nyaman dan merasa dihargai.

- 6 Memanfaatkan media sosial dan komunitas atau *influencer* untuk memperkuat hubungan sosial serta membangun loyalitas pelanggan melalui konten yang relevan dan interaktif.
- 7 Menyelenggarakan event rutin yang inovatif dan menarik untuk mempererat hubungan sosial antar *customer* serta meningkatkan pengalaman *ngopi* yang bermakna dan berkesan bagi Generasi Z.
- 8 Meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman pelanggan agar dapat mempertahankan loyalitas dan daya saing kafe di tengah persaingan yang ketat.
- 9 Memahami kekurangan teori yang digunakan, dalam penelitian ini kekurangan pada teori interaksionisme simbolik yakni terbatas pada interaksi langsung sehingga mungkin tidak dapat menjelaskan perilaku *ngopi* Generasi Z yang dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain seperti misal: media sosial, budaya populer, aksesibilitas kafe, harga menu.
- 10 Memperhatikan subjektivitas pada teori interaksionisme simbolik karena teori ini sangat bergantung pada interpretasi individu, sehingga mungkin sulit untuk menggeneralisasi hasil penelitian.