



**KOMPETENSI KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA
CAFE HALAMAN BANDUNG DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PRIMA KEPADA KONSUMEN**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**Ramadhan Putra
44221010173**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2026



**KOMPETENSI KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA
CAFE HALAMAN BANDUNG DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PRIMA KEPADA KONSUMEN**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

**Ramadhan Putra
44221010173**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2026

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ramadhan Putra
NIM : 44221010173
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Public Relations

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul.

“KOMPETENSI KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA CAFE HALAMAN BANDUNG DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA KONSUMEN”

adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta 02 Maret 2026



ED187ANX266257691
ian Putra


PERNYATAAN SIMILARITY CHECK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Ramadhan Putra
NIM : 44221010173
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Dengan judul “ Kompetensi Komunikasi Interpersonal Barista Cafe Halaman Bandung Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Kepada Konsumen”, telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 24 Februari 2026, didapatkan nilai persentase sebesar 28%.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 2 Maret 2026
Administrator Turnitin



Rizki Agustin. S.Kom

KAMPUS MENARA BHAKTI

Jl. Raya Meruya Selatan No. 01, Kembangan, Jakarta Barat 11650
Telp. 021-5840815 / 021-5840816 (Hunting), Fax. 021-584 0813
<http://www.mercubuana.ac.id>, e-mail: umb@mercubuana.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Ramadhan Putra
NIM : 44221010173
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : KOMPETENSI KOMUNIKASI
INTERPERSONAL BARISTA CAFE HALAMAN BANDUNG DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA KONSUMEN

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 2 Februari 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

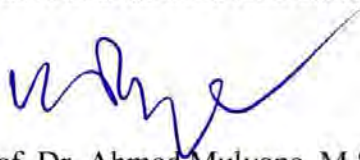
Pembimbing


UNIVERSITAS
MERCUBUANA
(Riki Arswendi, S.Sos, M.Ikom)
NIDN/NUPTK: 0316088503

Jakarta, 2 Maret 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)
NIDN/NUPTK: 0318116602

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr. Farid Hamid, M.Si)
NIDN/NUPTK: 0301117301

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: "Kompetensi Komunikasi Interpersonal barista Café Halaman Bandung Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Kepada Konsumen"

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan bimbingan, baik secara langsung maupun tidak langsung-Tanpa bantuan tersebut, penyusunan skripsi ini tentu akan jauh lebi sulit untuk diselesaikan. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng selalu Rektor Universitas Mercu Buana
2. Prof. Dr. Ahmad Mulyana, S.Ikom, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan Ketua Sidang pada sidang Tugas Akhir
4. Riki Arswendi, S.Sos. M.lkom selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar meluangkan waktu, arahan, tenaga, dan motivasi yang membangun kepada penulis sejak awal penyusunan hingga selesainya skripsi ini.
5. Sekretaris Program Studi Dibidang Public Relation beserta seluruh staf Tata Usaha Universitas Mercu Buana yang telah membantu penulis dalam berbagai urusan administratif selama perkuliahan maupun dalam proses penyusunan skripsi.
7. Kedua orang tua penulis tercinta, baik Bapak Yusfi Eka Putra dan Ibu Suci Agustina yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan moral maupun material, serta menjadi sumber semangat utama-dalam menyelesaikan studi.

8. Seluruh anggota keluarga besar Yusfi Eka Putra dan Suci Agus Tina, adik Uci, Nisyel Khabib dan Febby, tante Yusnita dan tante Resty, Om Yadi, dan kakek Martin yang selalu memberikan dorongan, perhatian, dan pengertian kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

9. Seluruh narasumber dari Café Halaman Bandung, termasuk jajaran staf yang telah bersedia meluangkan waktu, berbagi informasi, dan memberikan data yang sangat dibutuhkan dalam penelitian ini.

10. Teman teman penulis yaitu Riezky, Alfa, Anto, Frenski, Kemal serta keluarga besar teman bimbingan doskil yang selalu memberikan semangat, berbagi informasi, dan menjadi rekan berdiskusi selama proses penelitian dan penulisan skripsi.

11. Pacar saya Nazwa Aurelina mengingatkan dan memberikan semangat penulis untuk mengerjakan skripsi ini.

12. Seluruh pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung penulis dalam bentuk apa pun selaria penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi isi maupun penyajian, karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, khususnya sebagai tambahan wawasan mengenai manajemen reputasi perusahaan, serta dapat menjadi salah satu referensi bagi pengembangan ilmu komunikasi.

Jakarta, 2 Maret 2026



Ramadhan Putra

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
DI REPOSITORI UMB**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ramadhan Putra
NIM : 44221010173
Fakultas/Program Studi : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Judul Tugas Akhir : KOMPETENSI KOMUNIKASI
INTERPERSONAL CAFE HALAMAN BANDUNG DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA KONSUMEN

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

MERCU BUANA

Jakarta, 2 Maret 2026

Yang menyatakan,



(Ramadhan Putra)

**KOMPETENSI KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA CAFE
HALAMAN BANDUNG DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA
KEPADA KONSUMEN
RAMADHAN PUTRA**

ABSTRAK

Perkembangan café di Kota Bandung meningkat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Namun seiring peningkatan tersebut, muncul fenomena ketidak konsistenan pelayanan yang sering dialami industri ini. Café Halaman Bandung muncul sebagai pelaku usaha yang berhasil membangun citra positif di kalangan masyarakat melalui efektivitas komunikasi interpersonal stafnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji praktik komunikasi interpersonal staf Café Halaman Bandung dalam aktivitas operasional sehari – hari serta dampaknya terhadap pelayanan prima. Penelitian ini merujuk pada lima penelitian terdahulu yang membahas kaitan antara komunikasi interpersonal dan pelayanan prima diberbagai sektor industri. Landasan teoritis dalam penelitian ini didasarkan pada teori Kompetensi Komunikasi Interpersonal Spitzberg dan Cupach (1984) yang mencakup tiga komponen utama, yaitu motivasi, pengetahuan dan keterampilan. Ketiga komponen tersebut berfungsi sebagai kerangka analisis untuk mengevaluasi kemampuan staf dalam membangun interaksi yang mendukung terciptanya pelayanan prima bagi konsumen. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap lima informan yang terdiri dari tiga staf café sebagai pihak internal, dan dua pelanggan sebagai pihak eksternal untuk menggali informasi secara komprehensif mengenai penerapan kompetensi komunikasi interpersonal serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa staf secara konsisten menerapkan kompetensi komunikasi interpersonal dalam pelayanan sehari-hari melalui Integrasi motivasi, pengetahuan, dan keterampilan yang baik. Praktik ini terbukti menciptakan pelayanan prima yang meningkatkan kepuasan konsumen sekaligus memperkuat citra café sebagai ruang publik yang nyaman. Hal ini membuktikan bahwa kompetensi komunikasi interpersonal merupakan faktor kunci dalam keberhasilan bisnis jasa.

Kata kunci: Komunikasi Interpersonal, Pelayanan Prima, Kompetensi Komunikasi, Barista

**INTERPERSONAL COMMUNICATION COMPETENCE BARISTA OF
CAFE HALAMAN BANDUNG IN ENHANCING SERVICE EXCELLENCE
TO CONSUMERS
RAMADHAN PUTRA**

ABSTRACT

The growth of the café industry in Bandung has increased significantly over the past few years. However, alongside this rapid expansion, a phenomenon of service inconsistency has emerged within the industry. Café Halaman Bandung has emerged as a business entity that successfully cultivates a positive public image through the effectiveness of its staff's interpersonal communication. This research aims to examine the interpersonal communication practices of Café Halaman Bandung staff in daily operational activities and their subsequent impact on service excellence. This study refers to five previous research works discussing the link between interpersonal communication and service excellence across various industrial sectors. The theoretical framework is based on Spitzberg and Cupach's (1984) Interpersonal Communication Competence theory, which encompasses three primary components: motivation, knowledge, and skills. These three components serve as an analytical framework to evaluate the staff's ability to foster interactions that support the achievement of service excellence for consumers. The research employs a descriptive qualitative approach. Data were collected through in-depth interviews with five informants, consisting of three staff members as internal parties and two customers as external parties, to comprehensively explore the implementation of interpersonal communication competence and its impact on service quality. The findings indicate that the staff consistently apply interpersonal communication competence in their daily service through the effective integration of motivation, knowledge, and skills. This practice is proven to generate service excellence, which enhances consumer satisfaction while simultaneously strengthening the café's image as a comfortable public space. This demonstrates that interpersonal communication competence is a key factor in the success of service-oriented businesses."

Keywords: Interpersonal Communication, Service Excellence, Communication Competence, Barista

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	0
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Akademis dan Manfaat Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kajian Teoritis.....	21
2.2.1 Komunikasi	21
2.3 Kompetensi Komunikasi Interpersonal	22
2.3.1 Kriteria Komponen Kompetensi Komunikasi Interpersonal.....	23
2.3.2 Hambatan-hambatan dalam Kompetensi Komunikasi Interpersonal.....	25

2.3.3 Faktor Yang Berkaitan Kompetensi Komunikasi Interpersonal.....	26
2.5 Teori Yang Digunakan	29
2.6 Pelayanan Prima	29
2.6.1 Pentingnya Pelayanan Prima.....	30
2.7 Public Relations	30
2.8 Konsumen	31
BAB III METODELOGI PENELITIAN	33
3.1 Paradigma Penelitian	33
3.2 Metode Penelitian	34
3.3 Subjek Penelitian	35
3.4 Teknik Pengumpulan data.....	39
3.4.1 Data Primer	40
3.4.2 Data Sekunder	41
3.5 Teknis Analisis Data	42
3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Umum Caffé Halaman Bandung.....	45
4.1.1 Sejarah Singkat Caffé Halaman Bandung.....	45
4.1.2 Tujuan Caffé Halaman Bandung.....	46
4.1.3 Produk Caffé Halaman Bandung.....	46
4.1.4 Logo Caffé Halaman Bandung.....	48
4.1.5 Struktur Organisasi Caffé Halaman Bandung	49
4.1.6 Identitas Informan	51
4.2 Hasil Penelitian.....	54
4.2.1 Motivasi Komunikasi.....	54
4.2.2 Pengetahuan Komunikasi.....	56
4.2.3 Keterampilan Komunikasi	58
4.2.4 Adaptabilitas Komunikasi	60
4.2.5 Efektivitas dan Etika Komunikasi.....	62
4.2.6 Hambatan Komunikasi.....	64

4.2.7 Komunikasi dalam Pelayanan Prima	66
4.2.8 Perspektif Pelanggan Lama.....	68
4.2.9 Perspektif Pelanggan Baru	70
4.2.10 Upaya Meningkatkan Komunikasi Interpersonal.....	71
4.3 Pembahasan	72
BAB V PENUTUP	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	80
5.2.1 Saran Akademis.....	80
5.2.2 Saran Praktis	80
DAFTAR PUSTAKA.....	82
LAMPIRAN.....	85



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Table 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	13
Table 3. 1 Informan.....	39



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Review Cafe Halaman Bandung	3
Gambar 4.1 Logo Cafe Halaman Bandung	48
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Cafe Halaman Bandung	49



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Wawancara	85
Lampiran 2 Surat Keterangan Melakukan Penelitian	86
Lampiran 3 Transkrip Wawancara	87

