



**INTERAKSI KOMUNIKASI ANTARPRIBADI PENYAJI KOPI (BARISTA)
DENGAN KONSUMEN DALAM MEMPERTAHANKAN KEPUASAN
PELAYANAN PADA CAFE COFFEE SHOP SAHABAT NGOPI DI DEPOK**

Tugas Akhir

Diajukan sebagai salah satu memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1)

Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh:

Arvando Putra Stevanus

44216010102

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2022

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arvando Putra Stevanus
Nim : 44216010102
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations

Dengan ini menyatakan bahwa hasil Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul **Interaksi Komunikasi Antarpribadi Penyaji Kopi (Barista) Dengan Konsumen Dalam Mempertahankan Kepuasan Pelayanan Pada Cafe Coffee Shop Sahabat Ngopi Di Depok** adalah hasil karya sendiri yang benar akan keasliannya dan merupakan hasil dari studi pustaka yang di dampingi oleh dosen pembimbing yang telah ditetapkan keputusannya oleh pihak Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarism, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 29 September 2022

Yang membuat pernyataan,



(Arvando Putra Stevanus)

Mengetahui

Dosen Pembimbing

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Novi Erlita, MA)



(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)



LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul : Interaksi Komunikasi Antarpribadi Penyaji Kopi (Barista)
Dengan Konsumen Dalam Mempertahankan Kepuasan
Pelayanan Pada Cafe Coffee Shop Sahabat Ngopi Di Depok

Nama : Arvando Putra Stevanus

Nim 44216010102

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 29 September 2022

Mengetahui

Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Novi Erlita, MA)



LEMBAR LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Arvando Putra Stevanus
Nim : 44216010102
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Interaksi Komunikasi Antarpribadi Penyaji Kopi (Barista)
Dengan Konsumen Dalam Mempertahankan Kepuasan
Pelayanan Pada Cafe Coffe Shop Sahabat Ngopi Di Depok

Jakarta, 29 September 2022

Ketua Sidang

Anindita, S.Pd, M.Ikom

()

Penguji Ahli

Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom

()

Dosen Pembimbing

Novi Erlita, MA

()



LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Judul : Interaksi Komunikasi Antarpribadi Penyaji Kopi (Barista) Dengan Konsumen Dalam Mempertahankan Kepuasan Pelayanan Pada Cafe Coffee Shop Sahabat Ngopi Di Depok

Nama : Arvando Putra Stevanus

Nim : 44216010102

Fakultas : Ilmu Komunikasi Bidang Studi
: Public Relations

Jakarta, 29 September 2022

Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relations


Pembimbing



(Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom)


(Novi Erlita, MA)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi


(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)


(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, rahmat dan karunia-Nya dari awal hingga akhir pembuatan proposal skripsi ini. Skripsi dengan judul **“Interaksi Komunikasi Antarpribadi Penyaji Kopi (Barista) Dengan Konsumen Dalam Mempertahankan Kepuasan Pelayanan Pada Cafe Coffee Sahabat Ngopi Di Depok”**. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung, khususnya kepada:

1. Ibu Novi Erlita, MA selaku Pembimbing Tesis dan Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang bermanfaat untuk skripsi ini.
2. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
3. Bapak Dr. Farid Hamid Umarella, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM selaku ketua bidang studi Humas, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana
5. Ibu Anindita, S.Pd, M.Ikom selaku Sekretaris bidang studi humas, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana
6. Jajaran TU Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
7. Shendy Hermadi Pailan selaku manager dan kepala barista yang telah memberikan izin penulis dalam menyelesaikan penelitian ini
8. Bersama keluarga besar Bapak Indra Lokadinata dan Ibu Mercy Lona selaku orang tua penulis yang selalu mendukung dan menemani penulis, serta Abang

Arnold Putra Christover, Adik Aranco Putra Yehezkiel dan Jose Anjasmara yang memberikan semangat, dan doanya.

9. Lyubimaya Danindra Nugroho selaku pasangan terkasih peneliti yang selalu mendukung, menemani penulis selama penelitian berlangsung dan doanya.
10. Octoviyanus Paunno selaku pendamping penulis dalam pelayanan di gereja, Serta Andriyanus Oji Paunno yang telah mensupport dan memberikan doa untuk penulis dalam menyelesaikan penelitian ini
11. Rian Oscar Jonathan selaku sepupu yang selalu setia memberi dukungan dan doa

Penulis menyadari bahwa penelitian ini belum sempurna. Namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang memberikannya.



Jakarta, 29 September 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Arvando', written in a cursive style.

Arvando Putra Stevanus

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAAN MAHASISWA.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR TANDA LULUS TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II Tinjauan Pustaka	
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Pengertian Komunikasi Antarpribadi	12
2.2.1 Definisi Komunikasi Antarpribadi	12
2.2.2 Komponen Komunikasi Antarpribadi	14
2.2.3 Tujuan Komunikasi Antarpribadi.....	18
2.2.4 Ciri – Ciri Komunikasi Antarpribadi.....	19
2.2.5 Komunikasi Verbal dan Non Verbal	20
2.3 Barista	21
2.4 Konsumen	24
2.4.1 Perlindungan Konsumen.....	27
2.5 Tinjauan Kepuasan	28
2.5.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	28
2.5.2 Indikator Kepuasan Konsumen	30

2.5.3 Mempertahankan Kepuasan Konsumen	31
--	----

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian	33
3.2 Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif	34
3.3.1 Subjek Penelitian.....	35
3.3.2 Objek Penelitian.....	35
3.3.3 Lokasi Penelitian.....	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data	36
3.4.1 Data Premier	36
3.4.2 Data Sekunder	37
3.5 Teknik Analisis Data.....	37
3.6 Teknik Keabsahan Data	40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Dan Objek Penelitian.....	42
4.2 Hasil Penelitian.....	4
4.2.1 Proses Interaksi Komunikasi Antarpribadi Penyaji Kopi (Barista) dengan konsumen	44
4.2.2 Mempertahankan Kepuasan Pelayanan	47
4.2.3 Kepuasan Konsumen Pada Cafe Coffee Shop Sahabat Ngopi.....	51
4.3 Pembahasan.....	53
4.3.1 Interaksi komunikasi antarpribadi barista dengan konsumen pada cafe Sahabat Ngopi.....	53
4.3.2 Mempertahankan Kepuasan Pelayanan	55

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62

Lampiran.....	63
Transkrip wawancara penelitian komunikasi antarpribadi	65
Dokumentasi	80