



**KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA
STARBUCKS DALAM MENCIPTAKAN KEPUASAN
PELANGGAN**

(Studi Deskriptif Kualitatif Pada Barista Starbucks Coffee Palembang,
Semi, Tangerang)

LAPORAN SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1
(S-1) Komunikasi Program Studi Public Relations

Disusun Oleh:

Dimas Adrianto

44217110088

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2022

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dimas Adrianto

NIM : 44217110088

Program Studi : Public Relations

Judul Laporan Skripsi : Komunikasi Interpersonal Barista Dalam Menciptakan
Kepuasan Pelanggan (Studi Deskriptif Kualitatif Pada
Barista Starbucks Coffee Palembang, Tangerang

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 29 Oktober 2022

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

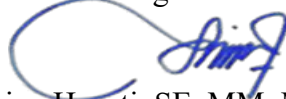
Nama : Dimas Adrianto
NIM : 44217110088
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Komunikasi Interpersonal Barista Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Barista Starbucks Coffee Palem Semi, Tangerang)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi., Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Haekal Fajri Amrullah, S. Ikom, M. Sc ()
NIDN : 0138109301
Ketua Penguji : Suryaning Hayati, SE, MM, M. Ikom ()
NIDN : 0322088201
Penguji Ahli : Kurniawan Prasetyo, M. Ikom ()
NIDN : 0316129201

Menyetujui Ketua Bidang Studi Public Relations



Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom

Jakarta, 29 Oktober 2022

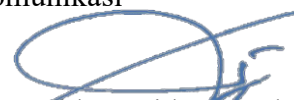
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



Dr. Elly Yuliawati, M.Si

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Dimas Adrianto
NIM : 44217110088
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Komunikasi Interpersonal Barista Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Barista Starbucks Coffee Palembang, Tangerang)

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 Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 29 Oktober 2022

Yang Menyatakan,



Dimas Adrianto

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr, Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan semesta alam yang berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh sidang skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi program S-1 Fakultas Ilmu Komunikasi Jurusan Public Relations Universitas Mercu Buana.

Pada penulisan skripsi ini peneliti mengambil judul “Komunikasi Interpersonal Barista Starbucks Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan (Studi Deskriptif Kualitatif Pada Barista Starbucks Coffee Palem Semi, Tangerang)”

Mengingat keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan kemampuan penulisan, skripsi ini tidak luput dari kekurangan dan belum sempurna, namun peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti, khususnya bagi semua pihak yang berkenan memanfaatkannya.

Pada proses penyusunan ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Haekal Fajri Amrullah, S.Ikom, M.Sc selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu serta memberikan bimbingan dan pengarahan hingga terselesaikan skripsi ini.
2. Dr. Elly Yulawati, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Farid Hamid, M.Si. selaku ketua Jurusan/Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom selaku ketua Jurusan/Program Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Anindita, S.Pd, M.I.kom. selaku Sekretaris Jurusan/Program Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
6. Enjang Pera Irawan,. S.Sos.,M.Ikom selaku Dosen Wali.

7. Bapak, Ibu Dosen dan seluruh staf pengajar Jurusan Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
8. Orang tua tersayang, Ibu saya Taryani dan Ayah saya Sunardjo (Alm) yang telah sering mengingatkan dan mendoakan untuk kelulusan kuliah saya.
9. Para Barista *Starbucks Coffee* Palembang dan Store Manager *Starbucks Coffee* Palembang yang telah membantu saya dalam mengumpulkan data yang diperlukan.
10. Teman seperjuangan kelas Reguler 2 di kampus UMB Meruya, Angga Saputra, Evi Nurfitriya, terima kasih telah banyak membantu.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu, terima kasih atas bantuan, nasehat dan dorongan dalam penyusunan skripsi ini.
Semoga amal ibadah, dan dorongan serta do'a yang diberikan kepada peneliti dengan tulus dan ikhlas mendapatkan rahmat dan karunia dari Allah SWT, Aamiin.

Wassalamua'laikum Wr. Wb

Tangerang, 29 Oktober 2022



Dimas Adrianto

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS..... | iv |
| ABSTRAK..... | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Fokus Penelitian..... | 5 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 6 |
| 1.4.1 Manfaat Akademik..... | 6 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 7 |
| 2.2 Kajian Teoritis | 14 |
| 2.2.1 Komunikasi | 14 |
| 2.2.2 Komunikasi Interpersonal | 16 |
| 2.2.3 Tujuan Komunikasi Interpersonal | 18 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.4 Komunikasi Verbal Dan Nonverbal Dalam Komunikasi Interpersonal | 19 |
| 2.2.4.1 Komunikasi Verbal..... | 20 |
| 2.2.4.2 Komunikasi Nonverbal..... | 21 |
| 2.2.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal... | 22 |
| 2.2.6 Proses Komunikasi Interpersonal..... | 22 |
| 2.2.7 Gaya Komunikasi Interpersonal..... | 24 |
| 2.2.8 Tinjauan Barista | 26 |
| 2.2.9 Tinjauan Pelanggan | 28 |
| 2.2.10 Kepuasan Pelanggan | 28 |
| 2.2.10.1 Definisi Kepuasan Pelanggan..... | 28 |
| 2.2.10.2 Teori Kepuasan Pelanggan | 29 |
| 2.2.10.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan..... | 30 |
| BAB III METODELOGI PENELITIAN | 31 |
| 3.1 Paradigma Penelitian | 31 |
| 3.2 Metode Penelitian | 32 |
| 3.3 Subjek Penelitian | 33 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data..... | 34 |
| 3.5 Teknik Analisis Data..... | 37 |
| 3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data..... | 38 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 40 |
| 4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian | 40 |
| 4.1.1 Profil <i>Starbucks Coffee</i> Indonesia | 40 |
| 4.1.2 Profil <i>Starbucks Coffee</i> Palembang Semi..... | 40 |
| 4.1.3 Lokasi <i>Starbucks Coffee</i> Palembang Semi..... | 43 |

| | |
|---|----|
| 4.1.4 Struktur Organisasi <i>Starbucks Coffee</i> Palembang Semi | 44 |
| 4.2 Hasil Penelitian | 44 |
| 4.2.1 Proses Komunikasi Interpersonal Barista Kepada Pelanggan . | 44 |
| 4.2.2 Aspek Keterbukaan Dalam Komunikasi Interpersonal Barista Kepada Pelanggan..... | 48 |
| 4.2.3 Aspek Empati Dalam Komunikasi Interpersonal Barista Kepada Pelanggan | 50 |
| 4.2.4 Aspek Sikap Mendukung Dalam Komunikasi Interpersonal Barista Kepada Pelanggan | 53 |
| 4.2.5 Aspek Sikap Positif Dalam Komunikasi Interpersonal Barista Kepada Pelanggan..... | 54 |
| 4.2.6 Aspek Sikap Kesetaraan Dalam Komunikasi Interpersonal Barista Kepada Pelanggan. | 56 |
| 4.2.7 Kepuasan Pelanggan Dalam Komunikasi Interpersonal Barista Kepada Pelanggan..... | 57 |
| 4.3 Pembahasan Penelitian | 59 |
| 4.3.1 Proses Komunikasi Interpersonal Barista Kepada Pelanggan . | 59 |
| 4.3.2 Aspek Keterbukaan Dalam Komunikasi Interpersonal Barista Kepada Pelanggan..... | 60 |
| 4.3.3 Aspek Empati Dalam Komunikasi Interpersonal Barista Kepada Pelanggan. | 61 |
| 4.3.4 Aspek Sikap Mendukung Dalam Komunikasi Interpersonal barista Kepada Pelanggan..... | 62 |
| 4.3.5 Aspek Sikap Positif Dalam Komunikasi Interpersonal Barista Kepada Pelanggan..... | 63 |
| 4.3.6 Aspek Sikap Kesetaraan Dalam Komunikasi Interpersonal Barista Kepada pelanggan | 64 |

| | |
|--|----|
| 4.3.7 Kepuasan Pelanggan Dalam Komunikasi Interpersonal Barista Kepada Pelanggan..... | 64 |
| BAB V KESIMPULAN | 66 |
| 5.1 Kesimpulan | 66 |
| 5.2 Saran | 69 |
| 5.2.1 Saran Akademis..... | 69 |
| 5.2.2 Saran Praktis..... | 69 |
| DAFTAR PUSTAKA | 70 |
| LAMPIRAN | 75 |
| Lampiran 1 | 75 |
| Pedoman Observasi | 75 |
| Lampiran 2 | 76 |
| Pedoman Wawancara | 76 |
| Transkrip Hasil Wawancara | 78 |
| Lampiran 3 | 83 |
| Foto Dokumentasi | 83 |
| Lampiran 4 | 84 |
| Curriculum Vitae | 84 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 4.1. 1 Starbucks Coffee Palembang Semi | 41 |
| Gambar 4.1. 2 Mission And Value Starbucks Coffee | 42 |
| Gambar 4.1. 3 Struktur Organisasi Starbucks Coffee Palembang Semi | 44 |
| Gambar 4.2. 1 Proses Komunikasi Interpersonal Barista Cahsier | 45 |
| Gambar 4.2. 2 Proses Komunikasi Interpersonal Barista Mengenai Kepuasan Pelanggan | 46 |
| Gambar 4.2. 3 Dokumen SOP Komunikasi Interpersonal Barista Kepada Pelanggan | 47 |
| Gambar 4.2. 4 Dokumen Pelatihan Komunikasi Interpersonal Barista Kepada Pelanggan Melalui Miracle Of Coffee | 48 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu | 12 |
| Tabel 4. 1 Aspek Keterbukaan Komunikasi Interpersonal Barista Kepada Pelanggan..... | 48 |
| Tabel 4. 2 Aspek Keterbukaan Dalam Komunikasi Interpersonal Barista Kepada Pelanggan | 50 |
| Tabel 4. 3 Aspek Sikap Mendukung Dalam Komunikasi Interpersonal Barista Kepada Pelanggan..... | 53 |
| Tabel 4. 4 Aspek Sikap Positif Dalam Komunikasi Interpersonal Barista Kepada Pelanggan | 55 |
| Tabel 4. 5 Sikap Kesetaraan Dalam Komunikasi Interpersonal Barista Kepada Pelanggan | 56 |
| Tabel 4. 6 Kepuasan Pelanggan Yang Dipertunjukkan Oleh Pelanggan | 58 |

