



**KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA MENANTI HARI
TEMU *COFFEE SHOP* (MHTM) DALAM
MEMPERTAHANKAN KEPUASAN PELANGGAN**

LAPORAN SKRIPSI

BENY SAHAT

44219210033

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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

2023

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Beny Sahat
NIM : 44219210033
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Komunikasi Interpersonal Barista Menanti Hari Temu *Coffee Shop* (MHTM) dalam Mempertahankan Kepuasan Pelanggan

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, 30 Januari 2023



Beny Sahat

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Beny Sahat
NIM : 44219210033
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Komunikasi Interpersonal Barista
Menanti Hari Temu *Coffee Shop* (MHTM)
dalam Mempertahankan Kepuasan Pelanggan

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/ Bidang Studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

	Disahkan oleh:	Tanda tangan
Keterangan Pembimbing I	Nama/NIDN Dewi Ambarsari, S. Sos, M. Ikom / 0303047803	
Ketua Penguji	Dra. Tri Diah Cahyowati, M. Si / 0327085605	
Penguji Ahli	Sofia Aunul, SE.M. Si / 0314097601	

Jakarta, 30 Januari 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



Dr. Ahmad Mulyana, 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 di bawah ini:

Nama : Beny Sahat
NIM : 44219210033
Program Studi : Public Relations
Judul Laporan Skripsi : Komunikasi Interpersonal Barista
Menanti Hari Temu *Coffee Shop* (MHTM)
dalam Mempertahankan Kepuasan Pelanggan

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 peneliti/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 30 Januari 2023

Yang menyatakan,

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Beny Sahat

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah Yang Maha Esa yang telah memberikan berbagai kemudahan, petunjuk serta karunia yang tak terhingga sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan baik yang berjudul “**Komunikasi Interpersonal Barista *Coffee Shop* Menanti Hari Temu (MHTM) dalam Mempertahakan Kepuasan Pelanggan**”. Penelitian ini digunakan untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasipada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Dalam penyusunan Skripsi ini juga tak lepas dari doa restu, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak, Khususnya Ibu Dewi Ambar sari, S. Sos, M. Ikom selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya dan setulus-tulusnya kepada:

1. Ibu Dewi Ambarsari, S. Sos, M. Ikom selaku pembimbing skripsi yang telah dan selalu mendukung saya hingga dalam penelitian ini dapat terlaksanakan.
2. Ibu Tri Diah Cahyowati, M. Si Kranggan yang telah bersedia meluangkan waktunya menjadi Ketua Sidang.
3. Ibu Sofia Aunul, SE, M. Si yang berkenan hadir dan menjadi penguji ahli dalam sidang tugas akhir.
4. Dr. Enjang Pera Irawan, S. Sos, M. Ikom selaku Sekretaris Bidang Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah membimbing dan membina kami mahasiswa Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Muhammad Gunawan, SE, M. Ikom selaku dosen pembimbing Akademik yang telah meluangkan waktu dan tenaga.
6. Orang tua tercinta: Ayahm Ibu, serta Kakak dan adik saya yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral.
7. Staff TU Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah membantu untuk form-form penelitian.

8. Seluruh Pejabat dan dosen Fakultas Ilmu komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu dan kisah inspirasi.
9. Kekasih saya, Fedra Shopia Floriana, yang selalu mendukung dan menyemangati peneliti ketika sedang gusar.
10. Teman Seperjuangan *Public Relations* 2019 yang telah mendukung peneliti.
11. Sahabat seperjuangan saya di kampus Echa, Eva, Erni, Pray, dll yang selalu ada disaat masa indah perkuliahan.
12. Seluruh teman-teman saya yang sudah baik dalam memberikan bantuan dan informasi.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan serta masih jauh dari kesempurnaan dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan peneliti. Peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Besar harapan peneliti semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta membantu menunjang perkembangan ilmu dan pengetahuan di masa yang akan datang. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, Peneliti mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam skripsi ini.

Jakarta, 30 Januari 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Beny Sahat

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR. iv	
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian.....	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Kajian Teoritis.....	18
2.2.1. Komunikasi	18
2.2.2. Komunikasi Interpersonal	20
2.2.3. Barista	24
2.2.4. Kepuasan.....	26
2.2.5. Pelanggan	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1. Paradigma Penelitian.....	28
3.2. Metode Penelitian.....	29
3.3. Subjek Penelitian.....	29
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4.1. Data primer.....	31
3.4.2. Data sekunder.....	31
3.5. Teknik Analisis Data	32
3.5.1. Reduksi Data	32

3.5.2. Penyajian data	32
3.5.3. Penarikan kesimpulan	33
3.6. Teknik Keabsahan Data	33
BAB IV HASIL DAN ANALISA PENELITIAN	35
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	35
4.2. Hasil Penelitian	38
4.3. Pembahasan	53
4.3.1. Keterbukaan	54
4.3.2. Empati	57
4.3.3. Sikap Mendukung	59
4.3.4. Sikap Positif	60
4.3.5. Kesenjangan	63
BAB V PENUTUP	74
5.1. Kesimpulan	74
5.2. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	80



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 4. 1 Hasil Penjualan MHTM (Sejak Januari 2021).....	37
Tabel 4. 2 Tipikasi Aspek Komunikasi Interpersonal.....	66
Tabel Lampiran 1. 1Tabel Pertanyaan Wawancara	80



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Café di Wilayah Jatimurni	4
Gambar 4. 1 Hirarki MHTM.....	36



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara	80
Lampiran 2. Hasil Wawancara	82
Lampiran 3. Curriculum Vitae	90
Lampiran 4. Dokumentasi informan	93

