

ABSTRAK

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
Pembimbing : Dewi Ambarsari, S. Sos, M. Ikom

Budaya kopi saat ini telah menjadi sebuah tren dan kebutuhan gaya hidup masyarakat. Keberadaan coffee shop yang saat ini dengan mudahnya dapat dijumpai hampir disetiap sudut jalanan kota-kota besar, namun ada juga yang mempunyai konsep hidden gem. Banyaknya coffee shop menimbulkan sebuah persaingan ketat dalam mendapatkan serta mempertahankan pelanggan. Berbagai macam cara dilakukan oleh pemilik coffee shop agar kedai kopinya dapat menjadi yang terbaik salah satunya dengan menghadirkan seorang barista professional. Barista sebagai garda terdepan dari coffee shop berperan penting dalam menjalankan tugasnya dalam meracik bahan baku kopi. Namun tidakanya itu, barista juga perlu memiliki kemampuan dalam berkomunikasi dengan para pelanggannya. Penelitian kali ini dilatar belakangi untuk melihat pentingnya komunikasi interpersonal barista dalam mempertahankan kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis komunikasi interpersonal barista dalam mempertahankan kepuasan pelanggan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah komunikasi interpersonal. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan informan, tinjauan Pustaka, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Barista mampu memenuhi kelima aspek komunikasi, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Barista mampu mempertahankan kepuasan pelanggan dan juga memberikan keuntungan yang baik untuk perusahaan. Berbagai bentuk pelayanan melalui komunikasi untuk penjualan. Jadi, pelanggan sangat puas dengan kualitas pelayanan melalui komunikasi interpersonal dari barista MHTM.

Kata Kunci: *Komunikasi Interpersonal, Barista, Kepuasan Pelanggan*

ABSTRACT

Name : Beny Sahat
NIM : 44219210033
Study Program : Public Relations
Title Thesis Report : Komunikasi Interpersonal Barista
Menanti Hari Temu *Coffee Shop* (MHTM) dalam
Mempertahankan Kepuasan Pelanggan
Counselor : Dewi Ambarsari, S. Sos, M. Ikom

Coffee culture has now become a trend and a lifestyle necessity. The existence of coffee shops can now easily be found in almost every street corner of big cities, but there are also those that have a hidden gem concept. The number of coffee shops creates a tight competition in getting and maintaining customers. Various ways are done by coffee shop owners so that their coffee shop can be the best, one of which is by presenting a professional barista. Barista as the front guard of the coffee shop plays an important role in carrying out its duties in mixing coffee raw materials. However, baristas also need to have the ability to communicate with their customers. This research is motivated to see the importance of barista interpersonal communication in maintaining customer satisfaction. The purpose of this research is to analyze barista interpersonal communication in maintaining customer satisfaction. There is theory used in this research, theories about interpersonal communication. The method used in the research is descriptive qualitative method. Data collection techniques were conducted through interviews with informants, literature review, and documentation. The results of the study showed that Barista was able to fulfill the five aspects of communication, namely openness, empathy, supportive attitude, positive attitude, and equality. Baristas are able to maintain customer satisfaction and also provide good benefits for the company. Various forms of service through communication for sales. So, customers are very satisfied with the quality of service through interpersonal communication from MHTM baristas.

Keyword: *Interpersonal Communication, Barista, Customer Satisfied*