



**KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA KOPI KENANGAN
DEPOK MALL (DMALL) DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANMGGAN**

LAPORAN SKRIPSI

DISUSUN OLEH :

IRMA TRI HASTUTI

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

2024

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irma Tri Hastuti
NIM : 44220010179
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Komunikasi Interpersonal Barista Kopi Kenangan
Depok Mall Dalam Meningkatkan 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, 8 Agustus 2024



Irma Tri Hastuti

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

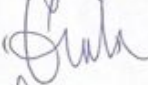
HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Irma Tri Hastuti
NIM : 44220010179
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Komunikasi Interpersonal Barista Kopi Kenangan
Depok Mall Dalam Meningkatkan Kepuasan
Pelanggan

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

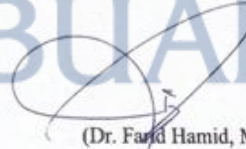
Disahkan oleh:

Pembimbing I : Dewi Ambarsari, S. Sos, M. Ikom ()
NIDN : 0303047803
Ketua Penguji : Tri Diah Cahyowato, M. Si ()
NIDK : 8941650022
Penguji Ahli : Martina Shalaty Putri Pane, M. Si ()
NIDN : 0305038703

Jakarta, 5 September 2024

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

 
MERCU BUANA

(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M. Si)

(Dr. Fandi Hamid, 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 : Irma Tri Hastuti
NIM : 44220010179
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Komunikasi Interpersonal Barista Kopi Kenangan
Depok Mall (Dmall) Dalam Meningkatkan 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 penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 10 Januari 2025 Yang
menyatakan,


(Irma Tri Hastuti)



ABSTRAK

Nama : Irma Tri Hastuti
NIM : 44220010179
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Komunikasi Interpersonal Barista Kopi Kenangan
DMALL Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan
Pembimbing : Dewi Ambarsari, S. Sos, M. Ikom

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh barista dalam meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kegiatan dan proses komunikasi saat Bersama pelanggan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal barista di Kopi Kenangan Dmall dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan informan dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa barista melakukan lima aspek komunikasi interpersonal kepada pelanggan, yaitu: keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Barista mampu memenuhi lima aspek komunikasi interpersonal tersebut melalui berbagai bentuk pelayanan saat melakukan aktivitas komunikasi baik secara verbal maupun nonverbal. Serta terdapat SOP perusahaan yang telah diberikan kepada barista dalam melakukan komunikasi interpersonal kepada pelanggan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam hal ini barista Kopi Kenangan Dmall telah melakukannya kepada pelanggan dan berhasil dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yang telah dibuktikan oleh pernyataan para pelanggan.

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

ABSTRAK

Nama : Irma Tri Hastuti
NIM : 44220010179
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Komunikasi Interpersonal Barista Kopi Kenangan
DMALL Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan
Pembimbing : Dewi Ambarsari, S. Sos, M. Ikom

This research is motivated by the importance of interpersonal communication carried out by baristas in increasing customer satisfaction through communication activities and processes with customers. The aim of this research is to find out how the baristas at Kopi Kenangan Pertamina Kartini increase customer satisfaction. The method used in this research is a qualitative descriptive method. Data collection techniques were carried out through interviews with informants and documentation. The results of this research show that baristas carry out five aspects of interpersonal communication with customers, namely: openness, empathy, supportive attitude, positive attitude, and equality. Baristas are able to fulfill these five aspects of interpersonal communication through various forms of service when carrying out communication activities, both verbal and nonverbal. And there are company SOP's that have been given to baristas for carrying out interpersonal communication with customers to increase customer satisfaction. Through the five aspects of interpersonal communication theory, Kopi Kenangan Pertamina Kartini barista has done this with customers and succeeded in increasing customer satisfaction as proven by customer statements.

Keyword: Interpersonal Communication. Barista, Customer, Customer Satisfied

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah Yang Maha Esa yang telah memberikan berbagai kemudahan, petunjuk serta karunia yang tak terhingga sehingga peneliti dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini yang berjudul “**Komunikasi Interpersonal Barista Kopi Kenangan Depok Mall Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan**”. Yang merupakan syarat agar dapat melaksanakan sidang Tugas Akhir sehingga dapat melanjutkan penelitian pada tahap selanjutnya dalam rangka menyelesaikan studi untuk menempuh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Laporan Tugas Akhir ini disusun sebagai bentuk upaya untuk menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Komunikasi, Program Studi *Public Relations*, Universitas Mercu Buana. Melalui penelitian ini, penulis ingin mengkaji dan menganalisis komunikasi interpersonal barista dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam menyusun laporan tugas akhir ini juga tak lepas dari doa restu, bimbingan, dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan setinggi – tingginya kepada berbagai pihak khususnya, yaitu:

1. Ibu Dewi Ambarsari, S. Sos, M. Ikom Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, serta nasihat-nasihat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis.
2. Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
3. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan ilmu, bimbingan, dukungan, saran, dan motivasi kepada peneliti selama di dalam maupun di luar perkuliahan.

4. Kedua orang tua saya papa, almh mama, kaka-ku Tama, kaka-ku Agustin adis dan kaka-ku Citra yang telah memberikan doa, dukungan, serta motivasi kepada penulis selama proses pengerjaan Laporan Tugas Akhir sehingga peneliti dapat menyelesaikannya dengan baik dan tepat pada waktunya.
5. Nanda dan Nabila yang telah memberikan dukungan, doa dan menemani penulis dalam proses menyusun laporan skripsi.
6. Rekan kerja Ibu Sania, Ka Muti, Luluul, Ka Amel, yang telah memberikan bantuan, partisipasi serta dukungan dalam proses Laporan Tugas Akhir ini.
7. Teman-teman bimbingan skripsi Althaf, Najwa, Daiva yang telah berjuang bersama saat bimbingan dan menyusun skripsi
8. Teman-teman seperjuangan pada grup DO FUN di mulai dari Lulu, Althaf, Nadia, Fina, Inessa atas doa dan dukungannya pada penulis
9. S.Coups, Jeonghan, Joshua, Jun, Hoshi, Wonwoo, Woozi, Dokyeom, Mingyu, Ming Hao, Seungkwan, Vernon, Dino yang telah membantu dalam proses penulisan laporan tugas akhir ini.
10. Diri saya sendiri, saya ingin berterimakasih karena atas perjuangan dan usaha yang dilalui sehingga proses penelitian ini dapat berjalan dengan baik dan selesai tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu peneliti mengharapkan segala bentuk saran masukan serta kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga laporan tugas akhir ini dapat menghasilkan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu komunikasi, khususnya dalam konteks komunikasi interpersonal barista. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, peneliti mohon maaf apa bila ada kesalahan dan kelemahan dalam laporan akhir ini.

Jakarta, 24 Agustus 2024

Irma Tri Hastuti

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat penelitian.....	7
BAB II	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Tabel Penelitian Terdahulu.....	10
2.3 Kajian Teoritis.....	14

2.3.2	Komunikasi Interpersonal.....	16
2.3.3	Faktor – faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Interpersonal ..	22
2.3.4	Barista	25
2.3.5	Pelanggan.....	27
2.3.6	Kepuasan Pelanggan	28
BAB III		30
METODELOGI PENELITIAN		30
Paradigma Penelitian		30
Metode Penelitian.....		31
Subjek Penelitian		32
Teknik Pengumpulan data.....		35
3.4.1	Data Primer	35
3.4.2	Data Sekunder	36
Teknik Analisis Data.....		36
3.5.1	Reduksi Data.....	37
3.5.2	Penyajian Data.....	37
Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data		37
BAB IV		40
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		40
Gambaran Objek Penelitian		40
4.1.1	Profil Kopi Kenangan.....	40
4.1.2	Lokasi Kopi Kenangan Depok Mall (Dmall)	44
4.1.3	Struktur Organisasi Kopi Kenangan.....	44
Hasil Penelitian		44
4.2.2	Empati.....	48

4.2.3 Sikap Mendukung.....	50
4.2.4 Sikap Positif.....	52
4.2.5 Kesetaraan	54
4.2.6 Kepuasan Pelanggan Dalam Komunikasi Interpersonal Barista Kepada Pelanggan.....	55
Pembahasan	57
BAB V.....	65
PENUTUP	65
5.2 Saran	66
5.2.1 Saran Akademis.....	66
5.2.2 Saran Praktis	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68
Lampiran	72



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Postingan Instagram @insidekenanganbrands.....	4
Gambar 1.2 data perusahaan kopi Indonesia.....	5
Gambar 4.1 Logo Perusahaan.....	39
Gambar 4.2 Dine in Kopi kenangan Dmall.....	41
Gambar 4.3 kopi kenangan Dmall.....	42
Gambar 4.4 Visi Misi kopi kenangan.....	42
Gambar 4.2 Barista kopi kenangan dmall dengan pelanggan.....	45
Gambar 4.2.3 materi Empati kopi kenangan.....	48
Gambar 4.2.4 Barista memberikan sikap empati.....	48
Gambar 4.2.5 SOP komunikasi interpersonal.....	50
Gambar 4.3.1 kenaikan sales dari kepuasan pelanggan setiap bulannya.....	62

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

2.1 Tabel Penelitian Terdahulu.....	13
-------------------------------------	----

