

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN (STUDI DESKRIPTIF
KUALITATIF PADA KLINIK KOPI JOGJA)**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Aditya Junianto

19.96.1217

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA**

2023

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN (STUDI DESKRIPTIF
KUALITATIF PADA KLINIK KOPI JOGJA)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam
mencapai gelar sarjana S1-Ilmu Komunikasi

Pada Program Studi Ilmu Komunikasi



Disusun Oleh:

Aditya Junianto

19.96.1217

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA**

2023

PERSETUJUAN SKRIPSI

PERSETUJUAN

SKRIPSI

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN (STUDI DESKRIPTIF
KUALITATIF PADA KLINIK KOPI JOGJA)**


yang dipersiapkan dan disusun oleh

Aditya Junianto

19.96.1217

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 10 Januari 2023

Dosen Pembimbing


Riski Damastuti, S.Sos., M.A
NIK. 190302475

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**HALAMAN PENGESAHAN
SKRIPSI**

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN (STUDI DESKRIPTIF
KUALITATIF PADA KLINIK KOPI JOGJA)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Aditya Junianto

19.96.1217

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 20 Juni 2023

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Riski Damastuti, S.Sos., M.A
NIK. 190302475



Kadek Kiki Astria, S.I.Kom., M.A
NIK. 190302445



Rosvidah Jayanti Vijaya, SE, M.Hum
NIK. 190302266



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Tanggal 20 Juni 2023

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom.
NIK. 190302125

HALAMAN PERNYATAAN

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 05 Juli 2023



Aditya Junianto

NIM 19.96.1217

HALAMAN MOTTO

“Adit kamu harus sukses”

(Ibuk, 2013)

“Berjalan tak seperti rencana adalah jalan yang sudah biasa, dan jalan satu-satunya adalah jalani yang sebaik engkau bisa”

(FSTVLST-GAS)

“Maka sudahilah sedihmu yang belum sudah, segera mulailah syukurmu yang pasti indah, berbahialah bahagialah, sudahilah sedihmu yang belum sudah, bahagialah berbahialah sudahilah sedihmu yang belum sudah”

(FSTVLST- Menantang Rasi Bintang)

KATA PENGANTAR

Puji syukur, Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Sosial, Universitas Amikom Yogyakarta.

Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penyusun telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian skripsi. Sehingga peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M, selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Emha Taufiq Luthfi, S.T, M.Kom, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Erik Hadi Saputra, S.Kom, M.Eng, selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Yogyakarta.
4. Risky Damastuti, M.A, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran di tengah kesibukannya untuk memberikan arahan, kritik dan saran dalam proses penulisan penelitian ini.
5. Orang tua dan keluarga peneliti yang telah memberikan dukungan baik moral maupun moril, serta telah memberikan kesempatan peneliti untuk menempuh jenjang pendidikan di Universitas Amikom Yogyakarta. Terimakasih atas doa dan tanggung jawab yang telah diberikan, sehingga peneliti dapat berjuang dan menyelesaikan penelitian ini sebagai mestinya.
6. Firmansyah (Pepeng Klinik Kopi) selaku narasumber serta objek penelitian yang telah banyak meluangkan waktu untuk mendukung penelitian ini serta memberikan banyak sekali wawasan baru mengenai dunia perkopian.
7. Yemima dan Bagas satrio selaku narasumber peneliti dalam memperoleh data penelitian.

8. Hilal, Wiko, Nando, Ical, Dean, Ipul, Heru, dan Aidita selaku rekan seperjuangan peneliti yang telah banyak sekali peneliti repotkan atas segala keluh kesah yang peneliti sampaikan dan terimakasih atas segala bentuk bantuan serta dukungannya untuk memotivasi peneliti sehingga penelitian ini dapat selesai sebagai mestinya.
9. Serta berbagai pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu yang telah memberikan semangat dan dukungan atas penyusunan penelitian ini.

Yogyakarta, 29 Mei 2023

Peneliti



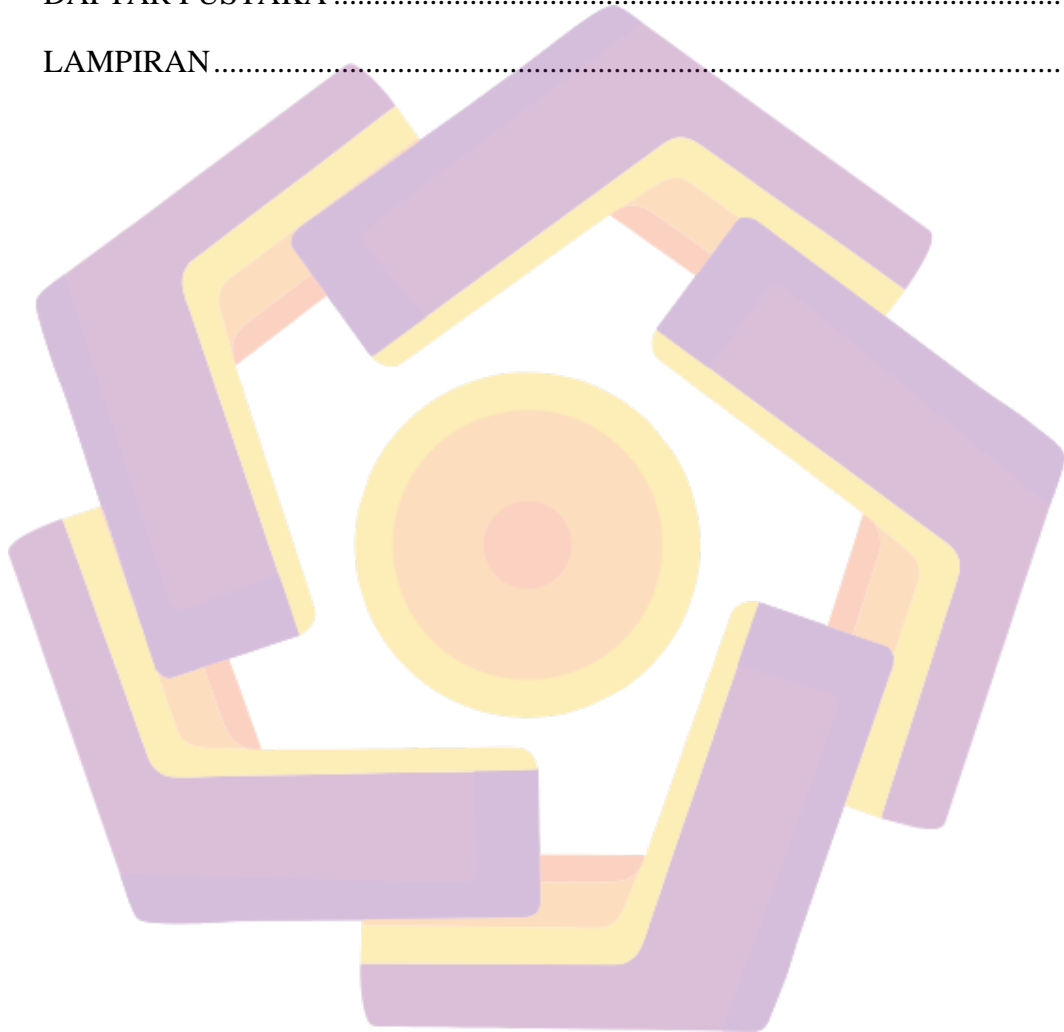
Aditya Junianto

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	5
1.5 Sistematika Bab.....	5
BAB II KAJIAN TEORI.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Komunikasi Interpersonal	13
2.2.2 Barista	23

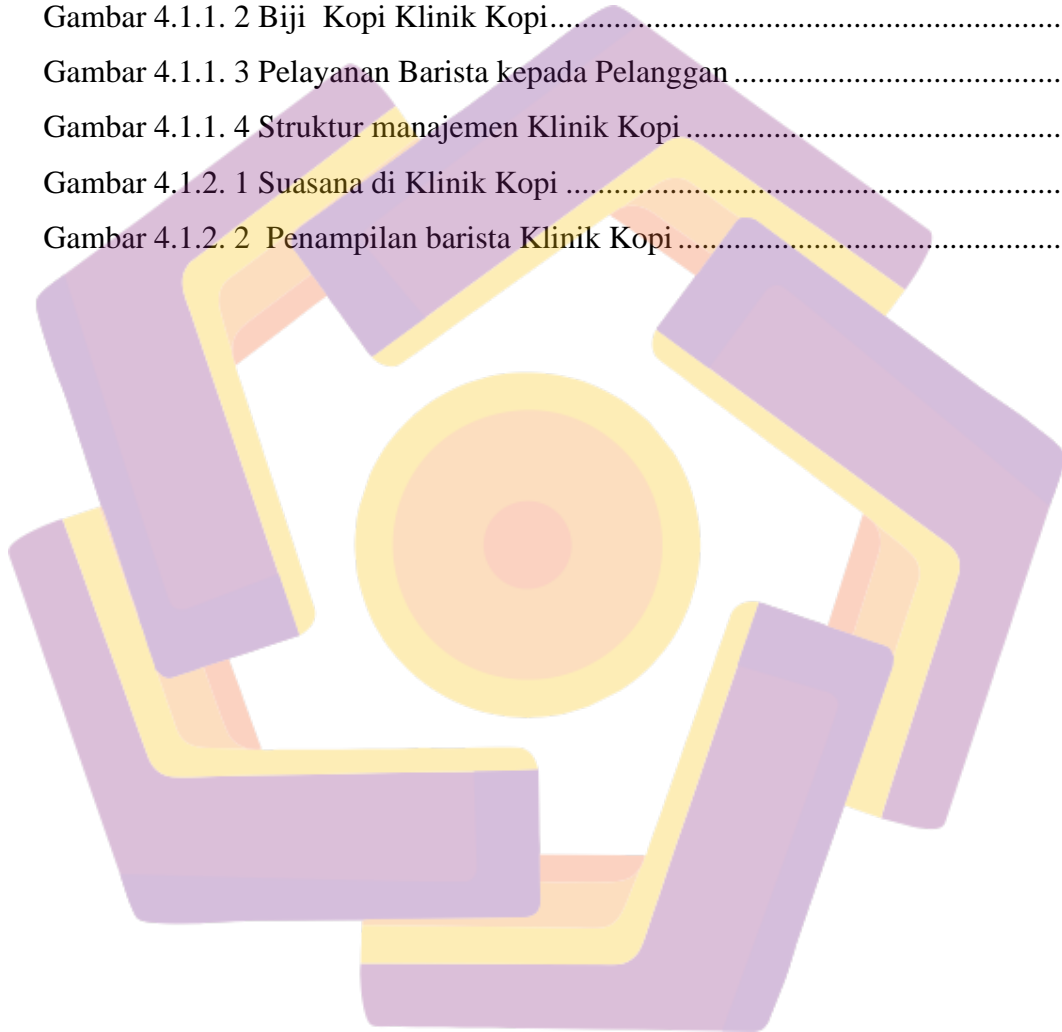
2.2.3	Kepuasan Pelanggan	25
2.3	Kerangka Berpikir	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		30
3.1	Pendekatan dan Paradigma Penelitian.....	30
3.2	Lokasi, Subjek, dan Objek Penelitian	31
3.2.1	Lokasi Penelitian.....	31
3.2.2	Subjek Penelitian.....	31
3.2.3	Objek Penelitian	32
3.3	Sumber Data	32
3.3.1	Data Primer	32
3.3.2	Data Sekunder	32
3.4	Teknik Pengumpulan Data	33
3.4.1	Wawancara.....	33
3.4.2	Observasi.....	33
3.4.3	Studi Pustaka.....	34
3.4.4	Dokumentasi	34
3.5	Teknik Analisis Data	34
3.6	Uji Keabsahan Data.....	35
3.6.1	Ketekunan dan Keajegan Pengamatan.....	36
3.6.2	Triangulasi.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		37
4.1	Hasil Penelitian.....	37
4.1.1.	Profil Klinik Kopi	37
4.1.2.	Menjalin Komunikasi Interpersonal Antara Barista dengan Pelanggan Klinik Kopi	43

4.2 Pembahasan	54
BAB V PENUTUP.....	60
5.1 Kesimpulan.....	60
5.2 Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	65



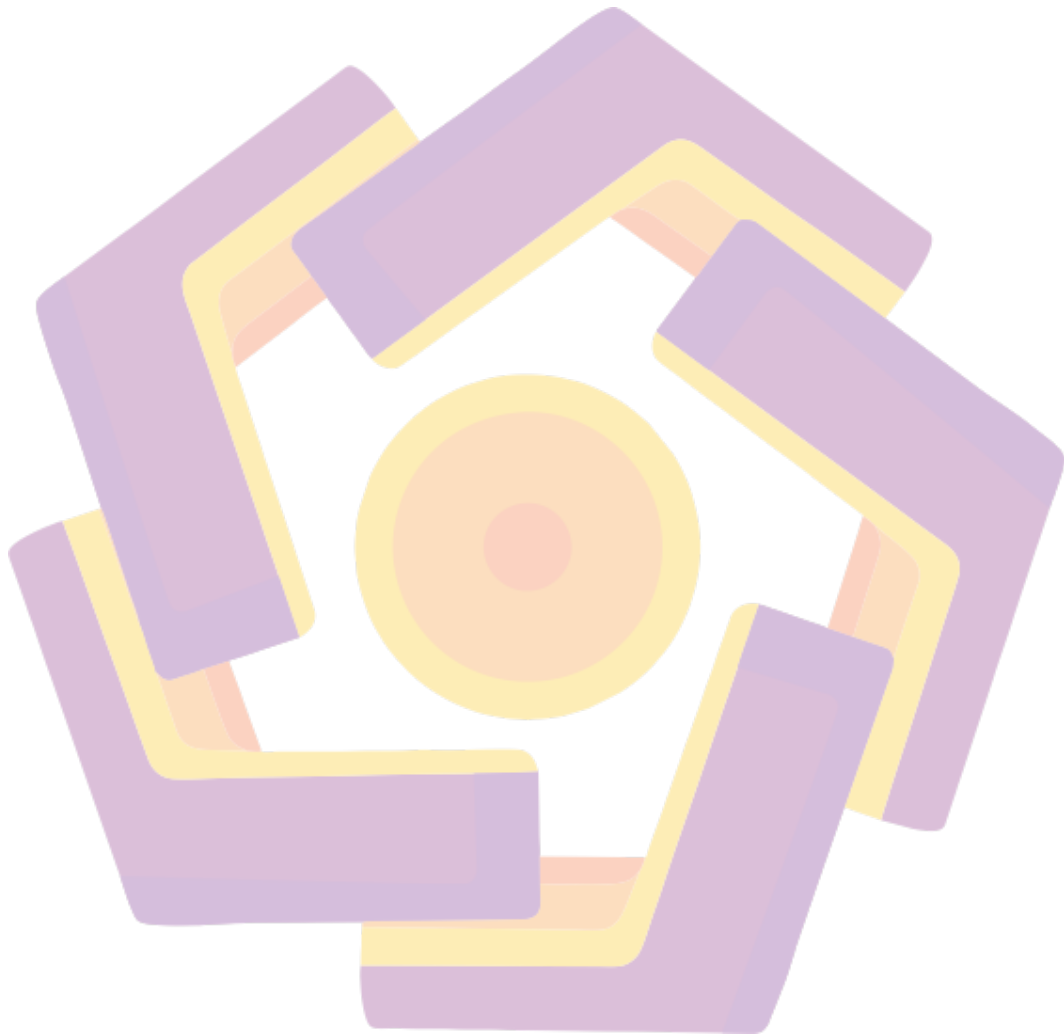
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2.1. 1 Visualisasi proses komunikasi interpersonal.....	14
Gambar 2.2.1. 2 Komponen komunikasi interpersonal dalam sebuah model.....	17
Gambar 2.2.1. 3 Proses komunikasi interpersonal.....	19
Gambar 4.1.1. 1 Logo Klinik Kopi	37
Gambar 4.1.1. 2 Biji Kopi Klinik Kopi.....	38
Gambar 4.1.1. 3 Pelayanan Barista kepada Pelanggan	39
Gambar 4.1.1. 4 Struktur manajemen Klinik Kopi	42
Gambar 4.1.2. 1 Suasana di Klinik Kopi	44
Gambar 4.1.2. 2 Penampilan barista Klinik Kopi	51



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. 1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 2.3. 1 Kerangka Berfikir	28



INTISARI

Komunikasi merupakan salah satu aspek penting yang mendukung manusia untuk menjalankan segala aktivitas sehari-hari. Dalam dunia bisnis, komunikasi interpersonal merupakan salah satu faktor pendorong yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Saat ini, salah satu bisnis yang sedang populer adalah bisnis kedai kopi atau *coffee shop*. Klinik Kopi merupakan salah satu kedai kopi yang berada di Provinsi D.I. Yogyakarta. Penerapan pelayanan yang diberikan oleh barista selalu mendapat perhatian dari para pelanggannya. Melalui komunikasinya yang terbilang interaktif dan akrab, serta selalu membagikan pengetahuan mengenai kopi menjadi suatu keunikan dari konsep pelayanan di Klinik Kopi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami bagaimana teknik komunikasi interpersonal barista dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini disusun menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang akan menjabarkan kutipan secara sistematis. Proses pengumpulan data yang dilakukan berupa wawancara, observasi, studi pustaka, dan dokumentasi. Data yang didapatkan pada penelitian ini dianalisis dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa barista melakukan komunikasi secara interaktif dengan mengembangkan pendekatan dan *story telling*. Selain itu, barista juga melakukan pelayanan dengan menerapkan teknik komunikasi interpersonal dalam pendekatan humanistik, di antaranya yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan.

Kata kunci: Kedai Kopi, Klinik Kopi, Komunikasi Interpersonal, Barista, Kepuasan Pelanggan

ABSTRAK

Communication is one of the important aspects that support humans to carry out all daily activities. In the business world, interpersonal communication is one of the driving factors that influence customer satisfaction. Currently, one of the businesses that is currently popular is the coffee shop business. Klinik Kopi is a coffee shop located in the Province of D.I. Yogyakarta. The application of services provided by the barista always gets the attention of its customers. Through interactive and intimate communication, and always sharing knowledge about coffee, this is the uniqueness of the service concept at the Coffee Clinic. This study aims to find out and understand how barista interpersonal communication techniques can increase customer satisfaction. This study was compiled using a qualitative descriptive method, which will describe the quotations systematically. The data collection process was carried out in the form of interviews, observation, literature study, and documentation. The data obtained in this study were analyzed by means of data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that baristas communicate interactively by developing approaches and story telling. In addition, baristas also provide services by applying interpersonal communication techniques in a humanistic approach, including openness, empathy, supportive attitude, positive attitude, and equality.

Keywords: *Coffee Shop, Klinik Kopi, Interpersonal Communication, Barista, Customer Satisfaction*