

**ANALISI KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN DI JORE COFFEE KABUPATEN
SLEMAN**

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar Sarjana
pada Program Studi Ilmu Komunikasi



Disusun Oleh:

Muhammad Agustian Reviyolanda

21.96.2639

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1-ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
TAHUN 2025**

**ANALISI KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
PELANGGAN DI JORE COFFEE KABUPATEN
SLEMAN**

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar Sarjana
pada Program Studi Ilmu Komunikasi



Disusun Oleh:

Muhammad Agustian Reviyolanda
21.96.2639

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1-ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

TAHUN 2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**Analisis Komunikasi Interpersonal Barista Dalam Meningkatkan
Kepuasan Pelanggan Di jore coffee Kabupaten Sleman**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

MUHAMMAD AGUSTIAN REVIOLANDA
21.96.2639

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi

Pada 2 April 2025

Dosen Pembimbing,



Wajar Bimantoro, S.Sn, M.Des
NIK.190304506

LEMBAR PENGESAHAN

Analisis Komunikasi Interpersonal Barista Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di jore coffee Kabupaten Sleman

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Muhammad Agustian Reviolanda
21.962639

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji

21 April 2025

Nama Penguji

Bela Fatya Azmi, S.Kom.I., M.A.
NIK. 5108015703950001

Stara Asrita, S.I.Kom., M.A.
NIK. 190302364

Wajar Bimantoro, SSn, Mdes
NIK. 190302506

Tanda Tangan







Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)
(21 April 2025)



Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial
Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom., Ph.D.
NIK. 190302125

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah 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 tanggung jawab saya pribadi.

Yogyakarta, 9 April 2025



Muhammad Agustian Reviolanda
21.96.2639

KATA PENGANTAR

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

Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penyusun telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian Skripsi. Dalam proses penyusunan laporan ini penyusun mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. (Rektor Universitas Amikom Yogyakarta).
2. Emha Taufiq Luthfi, S.T.,M.Kom. (Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta)
3. Erik Hadi Saputra, S.Kom., M.Eng. selaku Kaprodi, Universitas Amikom Yogyakarta.
4. Wajar Bimantoro, SSn, MDes, selaku pembimbing skripsi saya yang telah banyak memberikan arahan dan masukan yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan.
5. Para petinggi Jore coffee, Supervisor, Manager Operational, Tim Marketing, dan barista.
6. Ibu Husna dan Bapak Afrizon Reviola, selaku orang tua penulis yang selalu memberikan do'a yang tiada henti dan dukungannya dari jauh sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Sumiyati,SE.,M.Pd selaku ibu penulis yang selalu mendukung dan mendoakan juga memberikan ilmu yang bermanfaat sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
8. Muhammad Satria Reviolanda Putra dan Selvira Reviolanda Putri selaku kakak dan adik penulis yang selalu memberikan dukungan yang tidak bisa dihitungkan jumlahnya.

9. Angelia Maharani Wiraputeri teman peneliti yang sangat istimewa dan selalu mensupport penulis, terima kasih atas dukungannya, dorongan dan motivasinya sehingga skripsi ini selesai.
10. Terima kasih untuk teman-teman kost dan kontrakan yang telah mendukung dan memberikan motivasi kepada peneliti sehingga skripsi ini selesai.

Yogyakarta, 25 April 2025

Muhammad Agustian Reviyolanda



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
Analisis Komunikasi Interpersonal Barista Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di jore coffee Kabupaten Sleman	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
Analisis Komunikasi Interpersonal Barista Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di jore coffee Kabupaten Sleman	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK (Bahasa Indonesia).....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Batasan Penelitian	8
1.5 Manfaat penelitian.....	8
1. Manfaat Teoritis:	8
2. Manfaat Praktis:	9
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 penelitian terdahulu	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17

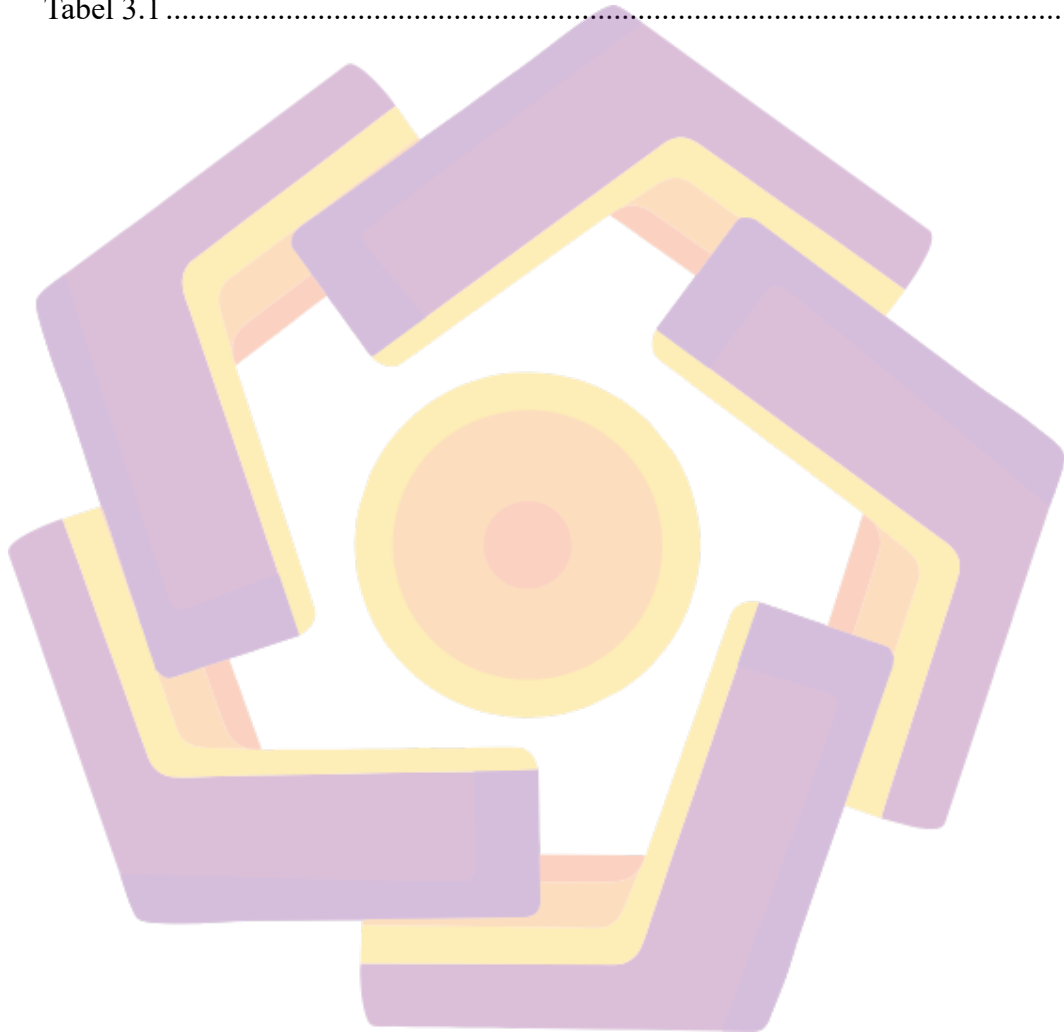
2.2. Landasan teori/konsep.....	17
2.2.1 Komunikasi interpersonal dalam pelayanan coffee shop.....	17
2.2.2 Hambatan dan Aspek Dalam Komunikasi Interpersonal	18
2.2.3 Loyalitas Dan kepuasan dalam Hubungannya Dengan Komunikasi Interpersonal.....	22
2.3 Kerangka Berpikir.....	26
BAB III.....	27
METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Jenis penelitian	27
3.2 Pendekatan Penelitian	28
3.3 Metode Penelitian	28
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	29
3.5 Teknik pengumpulan data	30
3.6 Waktu Penelitian	34
3.7 Teknik Analisis Data	34
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	35
BAB IV	38
TEMUAN DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Profil Penelitian.....	38
4.1.1 Jore Coffee shop.....	38
Gambar 4.2 coffee shop	39
4.2.1 Informan Barista	39
4.2.1 Informan Pelanggan	41
4.3 Temuan Penelitian	43
4.3.1 Aspek-Aspek Komunikasi Interpersonal Barista Dalam membangun kepuasan pelanggan	43
4.3.2 Hambatan-hambatan yang terjadi dalam menerapkan komunikasi	

Interpersonal di barista.....	49
4.3.3 Hubungan antara Komunikasi Interpersonal Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	53
4.4 Pembahasan.....	54
4.4.1 Peran Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Pengalaman Pelanggan	55
4.4.2 Implikasi bagi Manajemen Jore Coffee	57
4.4.3. Sikap Barista dalam Menciptakan Komunikasi Interpersonal yang Efektif terhadap Pelanggan dalam Pelayanan	59
Tabel 3.1	63
BAB V	66
KESIMPULAN	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	72
Lampiran 1	72
Chendri yunan (headbar) Dan Anne Rachel Drupadi	72
Lampiran 2	78
Dimas dan lusi.....	78

DAFTAR TABEL

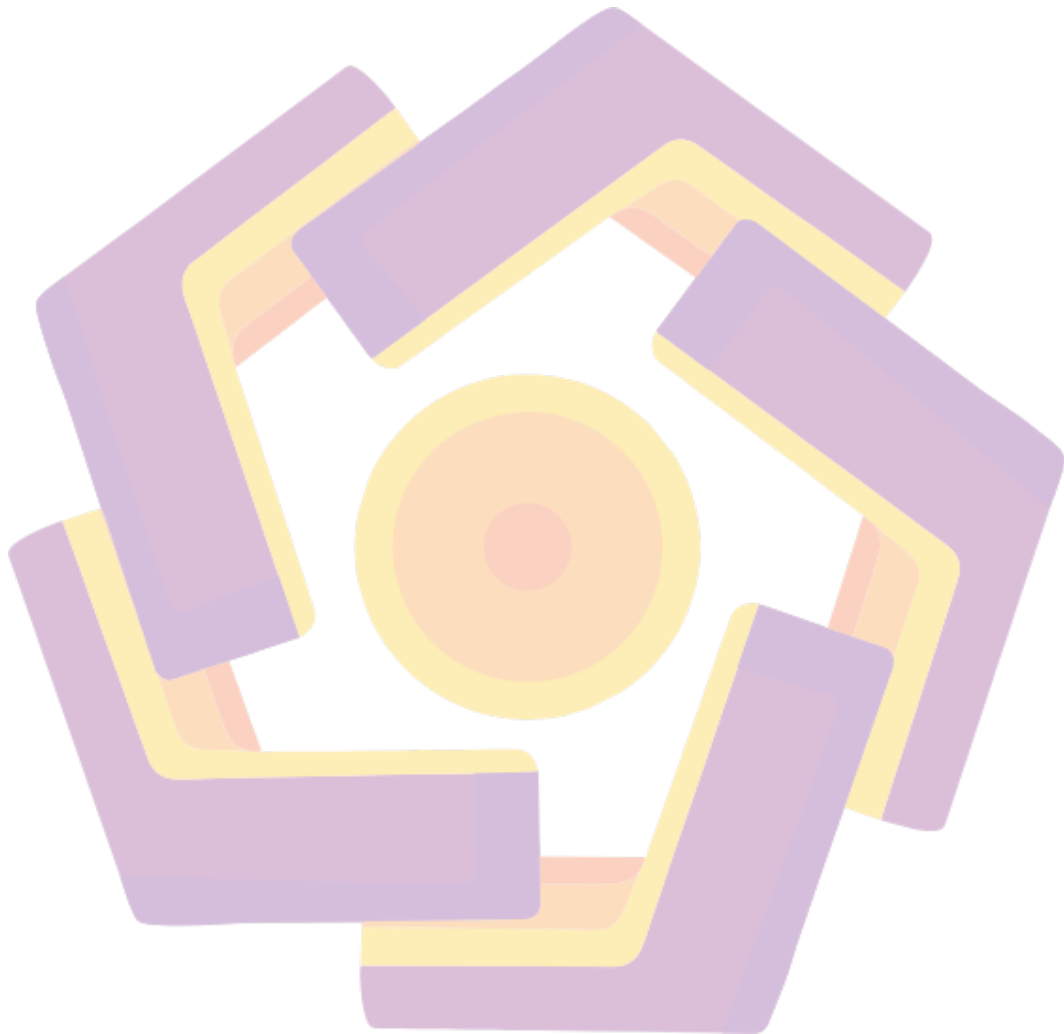
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....17

Tabel 3.163



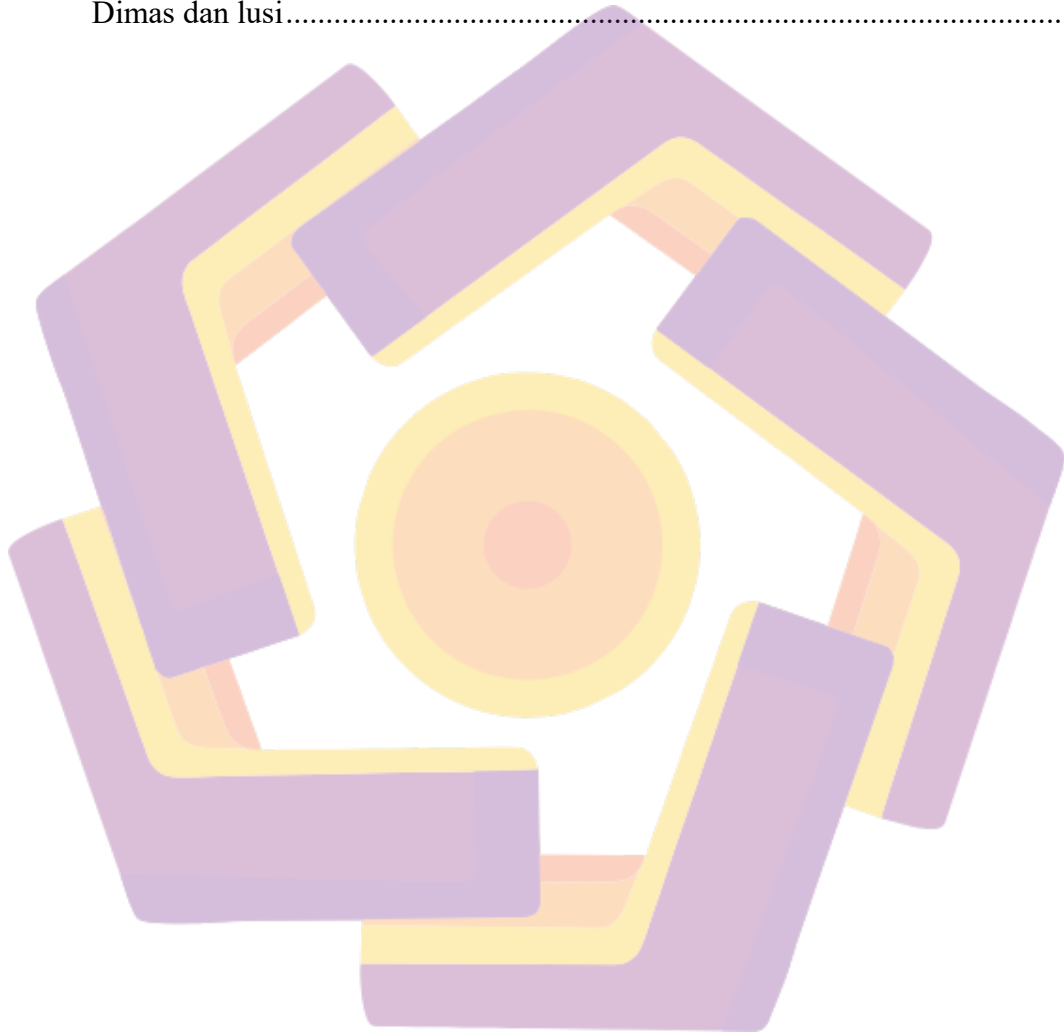
DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.2 Coffee Shop	39
------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	72
Chendri yunan (headbar) Dan Anne Rachel Drupadi	72
Lampiran 2	78
Dimas dan lusi.....	78



ABSTRAK (Bahasa Indonesia)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh barista di Jore Coffee, Yogyakarta, dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pesatnya pertumbuhan industri coffee shop dan pentingnya pengalaman pelanggan sebagai faktor penentu keberhasilan bisnis. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi untuk menggali pengalaman subjektif barista dan pelanggan dalam interaksi sehari-hari. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal barista yang mencakup dimensi verbal dan non-verbal memiliki peran signifikan dalam membangun pengalaman positif pelanggan. Strategi komunikasi yang digunakan oleh barista, seperti keramahan, empati, keterbukaan, dan penggunaan storytelling, mampu memperkuat hubungan emosional dengan pelanggan. Selain itu, faktor pendukung lain seperti suasana coffee shop dan kualitas kopi juga memperkuat kepuasan pelanggan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, yang pada akhirnya berdampak pada keberhasilan coffee shop. Oleh karena itu, pelatihan komunikasi interpersonal bagi barista menjadi penting untuk diterapkan secara berkelanjutan.

Kata kunci: komunikasi interpersonal, barista, kepuasan pelanggan, loyalitas, coffee shop

ABSTRACT (In English)

This study aims to analyze the interpersonal communication strategies employed by baristas at Jore Coffee in Yogyakarta to create customer satisfaction. The background of this research is based on the rapid growth of the coffee shop industry and the importance of customer experience as a determining factor for business success. The research uses a qualitative approach with a phenomenological method to explore the subjective experiences of both baristas and customers in daily interactions. Data collection techniques include in-depth interviews, observations, and documentation. The findings indicate that the interpersonal communication of baristas, which includes both verbal and non-verbal dimensions, plays a significant role in creating positive customer experiences. Communication strategies used by baristas, such as friendliness, empathy, openness, and the use of storytelling, help strengthen the emotional bond with customers. Additionally, other supporting factors such as the coffee shop's atmosphere and the quality of coffee further enhance customer satisfaction. The study concludes that effective interpersonal communication can improve customer satisfaction and loyalty, which ultimately contributes to the success of the coffee shop. Therefore, ongoing interpersonal communication training for baristas is essential for long-term implementation.

Keywords: interpersonal communication, baristas, customer satisfaction, loyalty, coffee shop.