



UNIVERSITAS NASIONAL
KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA 3 COOKS DALAM
MEMPERTAHANKAN KEPUASAN PELANGGAN

SKRIPSI

ALEXANDER QOWIYYURAHMAN KARIM

NPM.203516516376

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
JAKARTA
Januari, 2024



**UNIVERSITAS NASIONAL
KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA 3 COOKS DALAM
MEMPERTAHANKAN KEPUASAN PELANGGAN**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi (S.I.Kom.)**

ALEXANDER QOWIYYURAHMAN KARIM

NPM.203516516376

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
JAKARTA
Januari, 2024**



NATIONAL UNIVERSITY
BARISTA 3 COOKS INTERPERSONAL COMMUNICATION IN
MAINTAINING CUSTOMER SATISFACTION

THESIS

Submitted as one of the requirements for obtaining a Bachelor of Communication
Science (S.I.Kom.)

ALEXANDER QOWIYYURAHMAN KARIM

NPM.203516516376

FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM
JAKARTA

January, 2024

UNIVERSITAS NASIONAL

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

Nama : ALEXANDER QOWIYYURAHMAN KARIM

NPM : 203516516376

Judul Skripsi : KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA 3 COOKS DALAM
MEMPERTAHANKAN KEPUASAN PELANGGAN

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan – bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat

Bekasi, 6 / 03 / 2024

Yang membuat pernyataan,



Alexander Qowiyyurahman Karim

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Alexander Qowiyyurahman Karim

NPM : 203516516376

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Komunikasi Interpersonal Barista 3 Cooks
Dalam Mempertahankan Kepuasan
Pelanggan

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI


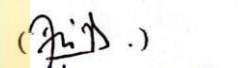

Ketua Sidang : Dr. Zainul Djumadin, M.Si.

Penguji I : Azizah Des Derivanti, M.I.Kom.

Penguji II/Pembimbing 1 : Humaini, MA.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 28 Februari 2024

()
()
()

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Alexander Qowiyyurahman Karim
NPM : 203516516376
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA
3 COOKS DALAM MEMPERTAHANKAN
KEPUASAN PELANGGAN

Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

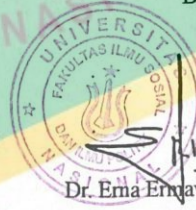
Disetujui untuk disahkan,

Jakarta, 03 Maret 2024

Dosen Pembimbing

Humaini, MA.

Dekan



Dr. Ema Ernawati Chotim, M.Si.

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Dahulu	12
Tabel 2.2 Model Kerangka Pemikiran	37
Tabel 3.1 Profil Informan	43
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian	49
Tabel 4.1 Struktur Organisasi 3 Cooks	55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Rating 3 cooks	51
Gambar 4.2 Sosial Media 3 Cooks.....	52
Gambar 4.3 Acara Komunitas Standup Bekasi di 3 Cooks	54
Gambar 4.4 Pelanggan 3 Cooks.....	55
Gambar 4.5 Logo 3 Cooks	56
Gambar 4.5 Interaksi Barista Kepada Pelanggan	60
Gambar 4.6 Interaksi Barista 3 Cooks dan Pelanggan	78



DAFTAR LAMPIRAN

Draft Wawancara Key Informsn	85
Draft Wawancara Informan 1	87
Draft Wawancara Informan 2	89
Dokumentasi Wawancara	91
Lembar Penugasan Dosen Pembimbing	93
Lembar Konsultasi Bimbingan.....	94
Laporan Hasil Turnitin	95
Laporan Bukti SKPI.....	96
Riwayat Hidup Penulis	97



KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala limpahan Rahmat, hidayah, inayah, dan nikmat karunianya karena penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Komunikasi Interpersonal Dalam Barista 3 Cooks Dalam Mempertahankan Kepuasan Pelanggan”

Skripsi ini ditujukan sebagai salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom) pada jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, proses penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan lancar dan sesuai rencana, tanpa bantuan serta dukungan dari semua pihak yang telah membantu selama penulis melakukan penulisan skripsi ini.

Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing penelitian yaitu, Humaini, MA. yang telah membantu penulis dengan sepenuh hati untuk menyelesaikan penelitian. Karena jasa dan waktu yang beliau berikan, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan sebaik-baiknya. Selanjutnya ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada pihak-pihak di bawah ini :

1. Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A. Selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Dr. Aos Yuli Firdaus, S.Ip., M.Si. Selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik dan Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Dr. (C). Angga Sulaiman, S.I.P., M.Si. Selaku Wakil Dekan II Bidang Kemahasiswaan, Kerja Sama, dan Sumber Daya Manusia Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Djujur Luciana, S.Sos., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

6. Nursatyo S.Sos., M.Si. Selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
7. Humaini, MA. Selaku dosen pembimbing pada penulisan skripsi ini. Beliau sangatlah berarti dalam penelitian yang sudah Penulis lakukan ini, karena ilmu, motivasi, dan juga semangat yang beliau berikan kepada Penulis membuat penulisan skripsi ini sampai tahap ini. Tanpa adanya beliau dalam membimbing dan memberikan ilmu dan motivasi, mungkin penulisan skripsi ini akan terbengkalai begitu saja.
8. Kepada seluruh dosen pengajar dan Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya seluruh dosen Prodi Ilmu Komunikasi, yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada Penulis selama menjalankan pembelajaran di Universitas Nasional.
9. Kepada Kedua orang tua Penulis, yang sudah memberikan dukung moril dan materil kepada Penulis selama ini. Penulisan skripsi ini tentunya merupakan persembahan yang Penulis berikan kepada kedua orang tua Penulis atas jerih payahnya membesarkan dan memberikan Pendidikan yang layak kepada Penulis selama ini.
10. Kepada seluruh anggota Himakom Periode 22/23, yang telah memberikan warna dan pembelajaran yang begitu berarti kepada Penulis selama menjalankan Pendidikan di Universitas Nasional
11. Kepada teman-teman Penulis Ilmu Komunikasi Angkatan 20, khususnya manusia yang berada di taman tengah, karena telah memberikan keceriaan dan tawa selama melaksanakan perkuliahan dan memberikan motivasi kepada Penulis untuk terus melanjutkan penulisan skripsi ini.
12. Kepada Divisi Sosial dan Peneliti Himakom Periode 22/23, yang telah memberikan dukungan dan semangat atas penulisan skripsi ini, semoga kalian juga cepat berada ditahap penulisan skripsi seperti ini.
13. Kepada 3 Cooks yang telah bersedia menjadi tempat untuk diteliti penulis dan sehingga penelitian dapat berjalan sesuai dengan metodologi penelitian yang ada.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini penulis mengharapkan adanya masukan,

baik kritik dan juga saran Semoga penulisan skripsi ini, senantiasa dapat memberikan manfaat pengetahuan dan ilmu-ilmu mengenai topik yang telah peneliti bahasa Bagi para pembaca dan juga dapat menjadi referensi untuk penelitian yang akan datang kedepannya.

Jakarta, 12 Februari 2024



Penulis

Alexander Qowiyyurahman Karim

ABSTRAK

Nama : Alexander Qowiyyurahman Karim
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA 3 COOKS
DALAM MEMPERTAHANKAN KEPUASAN
PELANGGAN
Pembimbing : Humaini, M.A.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Komunikasi Interpersonal Barista 3 Cooks, dengan menggunakan teori Akomodasi Komunikasi Dengan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan Teknik pengumpulan data secara dokumentasi dan kepustakaan, paradigma penelitian ini menggunakan konstruktivisme. Komunikasi interpersonal di 3 Cooks berjalan dengan baik., dan ini berdampak kepada pelanggan café. Ini seolah mempertegas teori akomodasi komunikasi khususnya mengenai konvergensi bahwa dalam konvergensi dan divergensi dalam komunikasi interpersonal mereka dengan kecerdasan dan kepekaan. Konvergensi memungkinkan mereka untuk menyesuaikan diri dengan preferensi pelanggan, menciptakan ikatan yang kuat, dan meningkatkan rasa kenyamanan dalam interaksi. Sebaliknya, divergensi memberikan kafe identitas yang unik, membedakan diri dari pesaing, dan menciptakan pengalaman yang tak terlupakan bagi pelanggan. Pentingnya keseimbangan dan kesinambungan dalam komunikasi interpersonal tidak dapat diabaikan. Barista 3 Cooks harus menjaga agar konvergensi dan divergensi tidak berlebihan sehingga tetap menjaga autentisitas dan kenyamanan pelanggan. Keseimbangan ini menjadi kunci dalam mencapai kepuasan pelanggan yang berkelanjutan dan membangun reputasi positif untuk kafe. Dengan demikian, komunikasi interpersonal yang bijak dan terfokus pada kepuasan pelanggan tidak hanya menjadi alat untuk mempertahankan.

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Barista, Kepuasan Pelanggan

ABSTRAC

Name : Alexander Qowiyyurahman Karim

Program Studi : Communication Sciences

Title : **INTERPERSONAL COMMUNICATION BETWEEN
BARISTA 3 COOKS IN MAINTAINING CUSTOMER
SATISFACTION**

Supervisor : Humaini, M.A.

This research aims to determine and analyze the Interpersonal Communication of Barista 3 Cooks, using the Communication Accommodation theory. Using descriptive qualitative research methods with documentation and literature data collection techniques, this research paradigm uses constructivism. Interpersonal communication at 3 Cooks goes well, and this has an impact on café customers. This seems to confirm the theory of communication accommodation, especially regarding convergence and divergence in their interpersonal communication with intelligence and sensitivity. Convergence allows them to adapt to customer preferences, create strong bonds, and increase the sense of comfort in interactions. In contrast, divergence gives a café a unique identity, differentiates itself from competitors, and creates a memorable experience for customers. The importance of balance and continuity in interpersonal communication cannot be ignored. Barista 3 Cooks must ensure that convergence and divergence are not excessive so as to maintain authenticity and customer comfort. This balance is key to achieving sustainable customer satisfaction and building a positive reputation for the café. Thus, wise interpersonal communication focused on customer satisfaction is not only a tool for retention.

Keywords: Interpersonal Communication, Barista, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

UNIVERSITAS NASIONAL	i
UNIVERSITAS NASIONAL	ii
NATIONAL UNIVERSITY	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
ABSTRAK	xiii
<i>ABSTRAC</i>	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Masalah.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II	11
KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11

2.1.1 <i>Research Gap</i>	18
2.1.2 Kebaruan Penelitian.....	19
2.2 <i>Kerangka Teori</i>	20
2.2.1 Komunikasi.....	20
2.2.2 Komunikasi Interpersonal.....	21
2.2.3 Teori Akomodasi Komunikasi.....	27
2.2.4 Barista.....	29
2.2.5 Mempertahankan.....	32
2.2.6 Kepuasan.....	33
2.2.7 Pelanggan.....	33
2.3 <i>Kerangka Pemikiran</i>	36
BAB III	38
METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 <i>Pendekatan Penelitian</i>	38
3.2 <i>Jenis Penelitian</i>	38
3.3 <i>Teknik Pengumpulan Data</i>	39
3.3.1 Observasi.....	39
3.3.2 Wawancara.....	40
3.3.3 Dokumentasi.....	40
3.4 <i>Penentuan Informan</i>	42
3.4.1 Key Informan.....	42
3.4.2 Informan Pendukung.....	43
3.5 <i>Teknik Pemeriksaan dan Keabsahan Data</i>	44
3.5.1 Triangulasi Sumber.....	45
3.5.2 Triangulasi Teknik.....	45
3.6 <i>Teknik Analisis Data</i>	46
3.6.1 Reduksi Data.....	46
3.6.2 Penyajian Data.....	47
3.6.3 Penarikan Kesimpulan.....	48
3.7 <i>Lokasi dan Jadwal Penelitian</i>	49
BAB IV	50
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1 <i>Gambaran Umum 3 Cooks</i>	50
4.1.1 Profil Kafe.....	52
4.1.2 Visi dan Misi 3 Cooks.....	53
4.1.3 Segmentasi 3 Cooks.....	54
4.1.4 Struktur Organisasi 3 Cooks.....	55

4.1.5 Logo Kafe	56
4.2 <i>Komunikasi Interpersonal Barista 3 Cooks Dalam Mempertahankan Kepuasan Pelanggan</i>	56
4.3 <i>Akomodasi Dalam Komunikasi Interpersonal</i>	60
4.3.1 <i>Openness</i>	61
4.3.2 <i>Empathy</i>	62
4.3.3 <i>Supportive Attitude</i>	63
4.3.4 <i>Positive Attitude</i>	64
4.3.5 <i>Equality</i>	65
4.3.6 <i>Konvergensi</i>	66
4.3.7 <i>Divergensi</i>	67
4.3.8 <i>Akomodasi Berlebihan</i>	68
4.4 <i>Pembahasan</i>	70
4.4.1 <i>Openness Barista 3 Cooks dalam Mempertahankan Kepuasan Pelanggan</i>	71
4.4.2 <i>Empathy Barista 3 Cooks dalam Mempertahankan Kepuasan Pelanggan</i>	71
4.4.3 <i>Supportive Attitude Barista 3 Cooks dalam Mempertahankan Kepuasan Pelanggan</i>	72
4.4.4 <i>Positive Attitude Barista 3 Cooks dalam Mempertahankan Kepuasan Pelanggan</i>	72
4.4.5 <i>Equality Barista 3 Cooks dalam Mempertahankan Kepuasan Pelanggan</i>	73
4.4.6 <i>Konvergensi Barista 3 Cooks dalam Mempertahankan Kepuasan Pelanggan</i>	74
4.4.7 <i>Divergensi Barista 3 Cooks dalam Mempertahankan Kepuasan Pelanggan</i>	75
4.4.8 <i>Akomodasi Berlebihan Barista 3 Cooks dalam Mempertahankan Kepuasan Pelanggan</i>	77
BAB V	79
KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 <i>Kesimpulan</i>	79
5.2 <i>Saran</i>	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	84
Lampiran 1	85