



UNIVERSITAS NASIONAL

**KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI BARISTA DALAM
MEMPERTAHANKAN KEPUASAN PELANGGAN DI
STARBUCKS MALL METROPOLITAN BEKASI**

SKRIPSI

Zaldy Malik Ibrahim

NPM.203516516341

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



UNIVERSITAS NASIONAL

**BARISTA INTERPERSONAL COMMUNICATION IN
MAINTAINING CUSTOMER SATISFACTION AT
STARBUCKS MALL METROPOLITAN BEKASI**

SKRIPSI

**Submitted as partial fulfilment of the requirements for the Bachelor's Degree
of communication science**

Zaldy Malik Ibrahim

NPM.203516516341

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
COMMUNICATION SCIENCE
JAKARTA 2024**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Penulis yang bertanda – tangan dibawah ini

Nama : Zaldy Malik Ibrahim
NPM : 203516516341
Judul Skripsi : KOMUNIKASI ANTARPRIBADI BARISTA
DALAM MEMPERTAHANKAN KEPUASAN
PELANGGAN DI STARBUCKS MALL
METROPOLITAN BEKASI

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli Penulis sendiri, Penulis tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah publikasikan sebelumnya atau di tulis 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 ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka Penulis bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian Pernyataan ini Penulis buat dengan seben.

Jakarta, 30 Januari 2024
Yang Membuat Pernyataan


METERAL TEMPEL
C42ALX024941593
im
ZALDY MALIK IBRAHIM

iv

UNIVERSITAS NASIONAL

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI




Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Nasional

PENGESAHAN SKRIPSI

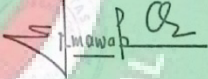
Nama : Zaldy Malik Ibrahim
NPM : 203516516341
Konsetrasi : Public Relations
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : KOMUNIKASI ANTARPRIBADI BARISTA DALAM
MEMPERTAHANKAN KEPUASAN PELANGGAN DI
STARBUCKS MALL METROPOLITAN BEKASI
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh
Gelar sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk disahkan
Jakarta, 06 Maret 2024.

Dosen Pembimbing


Dra. Masnah, M.Si.

Dekan


Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si.

UNIVERSITAS NASIONAL

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

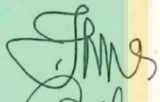
Skripsi ini diajukan oleh:

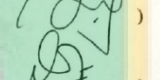
Nama : Zaldy Malik Ibrahim
NPM : 203516516341
Konsetrasi : Public Relations
Program Studi : Ilmu Komunikasi

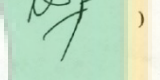
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : KOMUNIKASI ANTARPRIBADI BARISTA DALAM
MEMPERTAHANKAN KEPUASAN PELANGGAN DI
STARBUCKS MALL METROPOLITAN BEKASI

Telah berhasil dipertahankan di hadapan dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana S.Ikom pada program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua sidang : Dr. Mary Ismowati, M.Si. ()

Penguji I : Dr. Nurhasanah Haspidni, M.Si. ()

Penguji II : Dra. Masnah, M.Si. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Pada Tanggal : 06/03/2024

UNIVERSITAS NASIONAL



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4
PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Zaldy Malik Ibrahim

Nomor Induk Mahasiswa : 203516516341

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Public Relation

Judul Skripsi : Komunikasi Antarpribadi Barista dalam
Mempertahankan Kepuasan Pelanggan di
Starbucks Mall Metropolitan Bekasi

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 2 Maret 2024, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 2 Maret 2024

Ketua Sidang : Dr. Mary Ismowati, M.Si.

Penguji I : Dr. Nurhasanah Haspiani, M.Si.

Penguji II : Dra. Masnah, M.Si.

Keterangan

**) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak diijlida*

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Zaldy Malik Ibrahim
NPM : 203516516341
Fakultas/Akademik : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi /Public Relations
Tanggal Sidang : 2 Maret 2024

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

Komunikasi Antarpribadi Barista dalam Mempertahankan Kepuasan Pelanggan di Starbucks Mall Metropolitan Bekasi

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

Barista Interpersonal Communication in Maintaining Customer Satisfaction at Starbucks Mall Metropolitan Bekasi

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL : 06/03/2024	TGL : 07/03/2024	TGL : 06/03/2024
 Dra. Masnah, M.Si	 Djijur Luciana R., S.Sos, M.Si	 ZALDY MALIK, I



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

BIODATA ALUMNI MAHASISWA
SEMESTER GANJIL TAHUN AKADEMIK 2023/2024

Nama Mahasiswa : Zaldy Malik Ibrahim
No. Pokok : 203516516341
Program Studi/Jurusan : Ilmu Komunikasi/Public Relation
Tempat Tgl. Lahir : Jakarta, 31 Oktober 2001
Alamat Rumah : Jl Swadaya 2 No.8 Rt.04/16 Kel. Harapan
Jaya Kec. Bekasi Utara
Telepon Rumah : -
Telepon Kantor : -
HP : 081319138711
Alamat Kantor : -
E-mail : zaldymalikk@gmail.com

Jakarta, 2 Maret 2024

Alumni,

Zaldy Malik Ibrahim

UNIVERSITAS NASIONAL

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, kesabaran, serta ilmu pengetahuan kepada peneliti. Atas izin dari-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Komunikasi Antar Pribadi Barista Dalam Mempertahankan Kepuasan Pelanggan di Starbucks Mall Metropolitan Bekasi”**. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Nasional (S.I.Kom).

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak luput dari bantuan dan dukungan orang lain. Maka dari itu peneliti sangat berterima kasih kepada Ayah Erzal Mahadian dan Ibu Sukristiani, serta Adik M. Zahry Syaban Finoza dan Chalia Queen Zafina yang senantiasa membesarkan, membimbing, mendukung, menjadi inspirasi, menjadi semangat hidup dan memberikan tenaga dan waktunya. Semoga Allah selalu memberikan rahmatnya.

Bimbingan dan motivasi selalu di berikan oleh para pengajar dan rekan-rekan serta keterlibatan banyak pihak yang membantu peneliti. Oleh karena itu izin kan peneliti berterima kasih kepada:

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.I.P., M.Si., selaku Wakil Dekan I Bidang Administrasi Umum dan Akademik Universitas Nasional.
4. Angga Sulaiman, S.I.P., M.Si., selaku Wakil Dekan II Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Universitas Nasional.
5. Djudjur Luciana Radjagukguk, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
6. Nursatyo, S.Sos., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
7. Dra. Masnah, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Skripsi dan Akademik yang telah banyak membantu.

8. Segenap Dosen dan Staff Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
9. Pihak Starbucks Mall Metropolitan Bekasi yang telah terlibat dalam penelitian ini
10. Seluruh anggota Himpunan Mahasiswa Ilmu Komunikasi periode 2021/2023, Terimakasih atas kerja samanya selama satu periode dan terimakasih atas pengalaman yang diberikan.
11. Seluruh teman – teman Ilmu Komunikasi angkatan 2020.
12. Seluruh pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang namanya tidak bisa peneliti sebutkan satu persatu.

Skripsi ini membahas tentang komunikasi antarpribadi barista dalam mempertahankan kepuasan pelanggan di Starbucks Mall Metropolitan Bekasi. Melalui pendekatan kualitatif, skripsi ini mengeksplorasi bagaimana komunikasi antarpribadi yang efektif dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap layanan Starbucks Mall Metropolitan Bekasi. Dengan fokus pada interaksi langsung antara barista dan pelanggan, penelitian ini bertujuan untuk memahami komunikasi yang digunakan oleh barista untuk menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan. Diharapkan skripsi ini dapat memberikan wawasan yang berharga tentang pentingnya komunikasi antarpribadi.

Peneliti sangat menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih banyak kekurangannya, maka dari itu kritik dan saran yang membangun dapat disampaikan. Peneliti berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Jakarta, 30 Januari 2023



Zaldy Malik Ibrahim
203516516341

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUI PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai aktivitas akademik Universitas Nasional, Penulis yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zaldy Malik Ibrahim
NPM : 203516516341
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, meyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nasional **hak bebas royalti noneklusif (*non-exclusive royalty-free right*)** atas karya ilmiah Penulis yang berjudul:

KOMUNIKASI ANTARPRIBADI BARISTA DALAM MEMPERTAHANKAN
KEPUASAN PELANGGAN DI STARBUCKS MALL METROPOLITAN
BEKASI

beserta perangkat yang ada (Jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti noneklusif ini Universitas Nasional berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk bankal data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir Penulis selama tetap mencantumkan nama Penulis sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini Penulis buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Jakarta,
Pada tanggal, 6 Maret 2024
Yang menyatakan



Zaldy Malik Ibrahim

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Misi dan Nilai-Nilai Starbucks	55
Gambar 4. 1 Starbucks Mall Metropolitan Bekasi.....	55
Gambar 4.2 Logo Starbucks 1971-1987.....	57
Gambar 4.3 Logo Starbucks 1987-1992.....	58
Gambar 4.4 Logo Starbucks 1992-2011.....	58
Gambar 4.5 Logo Starbucks 2011-Sekarang.....	59
Gambar 4.6 Evolusi Logo Starbucks.....	59
Gambar 4.7 Motto LATTE yang diterapkan oleh Starbucks.....	74
Dokumentasi dengan Store Manager Starbucks Metropolitan Mall Bekasi	138
Dokumentasi dengan Barista Starbucks Metropolitan Mall Bekasi.....	139
Dokumentasi dengan Pelanggan Starbucks Metropolitan Mall Bekasi.....	140
Bagian luar ruangan Starbucks Metropolitan Mall Bekasi.....	141
Bagian dalam ruangan Starbucks Metropolitan Mall Bekasi	142



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang relevan.....	12
Tabel 2.2 Model Kerangka Pemikiran.....	48
Tabel 3.1 Informan dan Key Informan.....	52
Sumber: Peneliti 2024.....	52
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan	53
Tabel 4.1 Timeline Starbucks Indonesia.....	56
Tabel 4.2 Sejarah Starbucks Indonesia.....	56
Tabel 4.1 Kesimpulan Aspek Komunikasi Antarpribadi.....	97
Tabel 4.2 Jenis Komunikasi dan Praktek oleh Starbucks Metropolitan Mall Bekasi	107



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Draft Wawancara Informan	113
Lampiran Transkrip Wawancara Informan 1	117
Lampiran Transkrip Wawancara Informan 2	124
Lampiran Transkrip Wawancara Informan 3	130
Lampiran Laporan Hasil Observasi.....	135
LEMBAR SURAT KETERANGAN PENDAMPING IJAZAH	143
HASIL CEK UJI PLAGIASI.....	144
LEMBAR PENUGASAN PEMBIMBING SKRIPSI	145
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	146



ABSTRAK

Nama : Zaldy Malik Ibrahim
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Komunikasi Antarpribadi Barista dalam
Mempertahankan Kepuasan Pelanggan di Starbucks
Mall Metropolitan Bekasi
Pembimbing : Dra. Masnah, M.Si.

Dalam dunia bisnis, pentingnya komunikasi antarpribadi tak terbantahkan, terutama dalam upaya meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan di tengah persaingan yang ketat, seperti dalam industri Coffee Shop. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Komunikasi Antar Pribadi Barista dalam Mempertahankan Kepuasan Pelanggan di Starbucks Mall Metropolitan Bekasi. Teori komunikasi interpersonal yang digunakan didasarkan pada konsep yang dikembangkan oleh Devito (1989) dan Model yang digunakan, yaitu model Two Ways Symmetrical. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan data yang dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan informan serta pengamatan partisipatif. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal barista di Starbucks Mall Metropolitan Bekasi menggambarkan proses komunikasi yang interaktif, dengan pendekatan yang dikembangkan melalui storytelling. Barista menunjukkan sikap yang mencerminkan komunikasi interpersonal yang berkualitas, seperti keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Pola komunikasi verbal dan nonverbal terhadap pelanggan tercermin dalam penampilan yang rapi, kalimat tutur kata yang ramah, serta sambutan yang hangat kepada pelanggan yang datang. Selain itu, gerakan tubuh seperti penggunaan tangan yang menunjukkan penghargaan terhadap pelanggan juga menjadi bagian dari komunikasi nonverbal yang efektif dari barista.

Kata Kunci:

Komunikasi Antar Pribadi, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Name : Zaldy Malik Ibrahim
Study Program : Communication Sciences
Title : *Barista Interpersonal Communication in Maintaining Customer Satisfaction at Starbucks Mall Metropolitan Bekasi*
Counsellor : Dra. Masnah, M.Si.

In the business world, the importance of interpersonal communication is undeniable, especially in efforts to increase and maintain customer satisfaction amidst intense competition, such as in the Coffee Shop industry. This research aims to determine Barista Interpersonal Communication in Maintaining Customer Satisfaction at Starbucks Mall Metropolitan Bekasi. The interpersonal communication theory used is based on the concept developed by Devito (1989) and the model used, namely the Two Ways Symmetrical model. The research method used is descriptive qualitative, with data collected through in-depth interviews with informants and participant observation. Data analysis was carried out through the stages of data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The research results show that the interpersonal communication of baristas at Starbucks Mall Metropolitan Bekasi depicts an interactive communication process, with an approach developed through storytelling. Baristas demonstrate attitudes that reflect quality interpersonal communication, such as openness, empathy, supportiveness, positive attitudes, and equality. Verbal and non-verbal communication patterns towards customers are reflected in a neat appearance, friendly speech, and a warm welcome to incoming customers. Apart from that, body movements such as the use of hands that show appreciation for customers are also part of effective nonverbal communication from baristas.

Keywords :

Interpersonal Communication, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	x
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUI PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
DAFTAR ISI.....	xviii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
1.5 Sistematika Penelitian	10
BAB II	12
KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.1.1 Research Gap	25
2.2 Model Two Ways Symmetrical.....	26
2.3 Komunikasi	28
2.3.1 Jenis Komunikasi.....	29

2.3.2 Model Komunikasi	29
2.3.3 Proses Komunikasi	30
2.3.4 Esensi dalam Komunikasi.....	31
2.4 Komunikasi Antar Pribadi.....	32
2.4.1 Komponen-Komponen Komunikasi Antar Pribadi	33
2.4.2 Tujuan Komunikasi Antarpribadi	37
2.4.3 Komunikasi Verbal dan Nonverbal	38
2.4.4 Keefektifan Komunikasi Antarpribadi.....	39
2.5 Barista.....	40
2.6 Mempertahankan	42
2.7 Kepuasan	43
2.8 Pelanggan	43
2.8.1 Jenis – Jenis Pelanggan.....	44
2.9 Kepuasan Pelanggan.....	44
2.9.1 Faktor-faktor yang Mendorong Kepuasan Pelanggan	45
2.9.2 Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	46
2.10 Kerangka Pemikiran	47
BAB III.....	49
METODELOGI PENELITIAN.....	49
3.1 Pendekatan Penelitian.....	49
3.2 Paradigma Penelitian.....	49
3.3 Metode Penelitian.....	50
3.4 Teknik Pengumpulan Data	50
3.5 Subyek dan Obyek Penelitian.....	51
3.5.1 Subyek Penelitian	51
3.5.2 Objek Penelitian.....	51
3.6 Penentuan Informan	51
3.7 Teknik Analisis Data	52
3.8 Teknik Keabsahan data.....	52
3.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian	53
BAB IV	54
HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	54
4.1.1 Visi Misi Starbucks Coffee.....	57
4.1.2 Evolusi dari Logo Starbucks.....	57
4.2 Profil Informan	59

4.3 Proses Komunikasi Interpersonal Pelayanan Pelanggan.....	60
4.3.1 Perilaku Pendekatan dan Etika Pelayanan	60
4.3.2 Strategi untuk Memuaskan Pelanggan.....	63
4.4 Aspek Komunikasi Interpersonal Barista yang Efektif terhadap Pelanggan65	
4.4.1 Keterbukaan	65
4.4.2 Empati.....	66
4.4.3 Sikap Mendukung	68
4.4.4 Sikap Positif.....	69
4.4.5 Kesetaraan.....	70
4.5 Pola Komunikasi Interpersonal antara Barista dengan Pelanggan	72
4.5.1 Komunikasi Pesan Verbal dan Nonverbal	72
4.6 Implementasi Two Ways Symmetrical	74
4.7 Persepsi Pelanggan Terhadap Barista Starbucks Mall Metropolitan Bekasi76	
4.8 Pembahasan	87
4.8.1 Proses Komunikasi dan Strategi Barista untuk Memuaskan Pelanggan di Starbucks Mall Metropolitan Bekasi	87
4.8.2 Sikap Barista dalam Menciptakan Komunikasi Intepersonal yang Efektif terhadap Pelanggan dalam Pelayanan	90
4.8.3 Jenis Komunikasi Barista Terhadap Pelanggan.....	97
4.8.4 Profesionalisme Barista dalam Pelayanan Pelanggan	100
4.8.5 Pandangan Pelanggan terhadap Kinerja Barista	102
4.8.6 Penerapan Komunikasi Efektif yang dilakukan Starbucks Metropolitan Mall Bekasi.....	104
4.8.7 Penerapan Model Two Ways Symmetrical	105
BAB V.....	108
PENUTUP.....	108
5.1 Kesimpulan.....	108
5.2 Saran	109
DAFTAR PUSTAKA.....	111
LAMPIRAN.....	113