



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENDEKATAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA
TAHTA COFFEE MAYAPADA TOWER 1 DENGAN
PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
PELANGGAN**

SKRIPSI

Zahra Alya Rahmah Susetyo

NPM : 203516516277

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

2024



NASIONAL UNIVERSITY

**INTERPERSONAL COMMUNICATION APPROACH OF
BARISTA TAHTA COFFEE MAYAPADA TOWER 1 WITH
CUSTOMERS IN INCREASING CUSTOMER LOYALTY**

THESIS

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

Zahra Alya Rahmah Susetyo

NPM : 203516516277

**FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
COMMUNICATION SCIENCE STUDY PROGRAM**

2024

HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zahra Alya Rahmah Susetyo

NPM : 203516516277

Judul Skripsi : Pendekatan Komunikasi Interpersonal Barista Tahta Coffee
Mayapada Tower 1 dengan Pelanggan dalam Meningkatkan
Loyalitas 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.

Jakarta, 30 Januari 2024

Yang membuat pernyataan



Zahra Alya Rahmah Susetyo

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



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

FORMULIR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Zahra Alya Rahmah Susetyo
No. Pokok Mahasiswa : 203516516277
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pendekatan Komunikasi Interpersonal Barista Tahta Coffee Mayapada Tower 1 Dengan Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Nasional.

Disetujui untuk disahkan,

Jakarta, 28 Februari 2024

Dosen Pembimbing

Dr. Sri Desti Purwatningsih, M.Si.

Dekan



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si.

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama Mahasiswa : Zahra Alya Rahmah Susetyo
Nomor Pokok Mahasiswa : 203516516277
Konsentrasi : Public Relations
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi : **PENDEKATAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL BARISTA TAHTA
COFFEE MAYAPADA TOWER 1 DENGAN
PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS PELANGGAN**

Telah berhasil dipertahankan di hadapann dewan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom) pada program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Djudjur Luciana Radjaguguk, S.Sos., M.Si

Penguji I : Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.

Penguji II : Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 26 Februari 2024

HALAMAN PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIC
JAKARTA

FORMULIR 4 PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Zahra Alya Rahmah Susetyo
Nomor Induk Mahasiswa : 203516516277
Jurusan : Public Relations
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pendekatan Komunikasi Interpersonal Barista
Tahta Coffee Mayapada Tower 1 dengan
Pelanggan dalam Meningkatkan Loyalitas
Pelanggan

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 24 Februari 2024, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 26 Februari 2024

Ketua Sidang: Djudjur Luciana Radjagukguk, S.Sos., M.Si.

Penguji I: Dr. Dwi Kartikawati, S.Sos., M.Si.

Penguji II: Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si.

Keterangan :

**) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diajukan dan dinyatakan LULUS, halaman ini tidak dijilid.*

BIODATA ALUMNI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

BIODATA ALUMNI MAHASISWA

SEMESTER GENAP/GANJIL TAHUN AKADEMIK 2023/2024

Nama Mahasiswa : Zahra Alya Rahmah Susetyo
NPM : 203516516277
Prodi / Konsentrasi : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Tempat, Tgl. Lahir : Jakarta, 22 Oktober 2001
Alamat Rumah : Komplek Polri Ulujami Blok B11 RT. 02
RW. 06, Kel. Ulujami, Kec. Pesanggrahan
Jakarta Selatan, 12250
Telepon Rumah :-
Telepon Kantor :-
HP : 085697727145
Alamat Kantor :-
E-mail : zahraalyarahmahs@gmail.com

Jakarta, 27 Februari 2024

Alumni,

Zahra Alya Rahmah Susetyo

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan seluruh alam semesta dengan segala kehendak dan nikmatnya, nikmat iman, nikmat sehat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sampai akhir. Sholawat dan juga salam tak lupa dihaturkan kepada junjungan kita, Baginda Nabi besar Muhammad SAW yang telah menuntun umat dan menjadi panutan dari zaman dulu hingga kini.

Setelah melalui perjalanan yang cukup panjang diperkuliahan, sehingga kini penulis berhasil dalam menyelesaikan penelitian dalam penyusunan skripsi yang berjudul “Pendekatan Komunikasi Interpersonal Barista Tahta Coffee Mayapada Tower 1 dengan Pelanggan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.” Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Strata Satu (S1) di Universitas Nasional Jakarta.

Dalam pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis masih jauh dari kata sempurna. Maka dari itu, kritik dan saran sangat dibutuhkan untuk menyempurnakan penyusunan karya ilmiah yang selanjutnya. Dalam proses penulisan skripsi ini banyak sekali hambatan dan juga rintangan yang dilalui. Namun berkat dukungan serta doa banyak pihak skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si. selaku Wakil Dekan I Bidang Administrasi Umum dan Akademik, Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si. Sebagai Wakil Dekan II Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Universitas Nasional Jakarta.
3. Djudjur Luciana Radjagukguk, S.Sos, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan Nursatyo, S.Sos., M.Si. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Nasional
4. Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar dan berusaha selalu ada dalam memberikan arahan, kritik serta saran

yang sangat membangun dalam proses pembuatan dan penyelesaian skripsi ini dengan baik.

5. Dr. Dwi Kartikawati, M.Si., selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis yang telah membimbing penulis dari awal semester hingga saat ini.
6. Seluruh Staff dan Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah berperan penting dalam proses perkuliahan, memberikan ilmu serta wawasan dan pengalaman yang mempermudah pada masa studi
7. Kepada Informan dan Key Informan yang terkait dalam penelitian ini yaitu, Rizky Maulana, Dzaky Trilaksana, Gapai Pijar Surgawi, dan Muhammad Rifky telah meluangkan waktunya untuk membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Kepada Orang Tua penulis Eyantri Susetyo dan Sri Andayani yang tiada hentinya memberikan doa, dukungan, semangat, dan memotivasi penulis baik secara moril dan materi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada saudara laki-laki penulis, yaitu Muhammad Andrian Nugroho Susetyo yang senantiasa memberikan masukan, serta dukungan, doa untuk penulis.
10. Kepada seseorang yang saya sayangi yaitu Mohamad Dely Kusuma yang senantiasa memberikan waktu, tenaga dan memberikan dukungan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
11. Kepada sahabat saya tercinta yaitu Desdiana Dwi Narsih yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Kepada teman seperjuangan penulis Nindi Puspita Ayu dan Rima Azahra yang telah ada di masa perkuliahan dan telah banyak membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.
13. Serta tidak lupa penulis juga mengucapkan terima kasih untuk semua pihak yang tidak tercantum satu per satu di skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap agar Allah SWT membalas segala kebaikan dari semua pihak yang telah terlibat dalam proses pembuatan skripsi ini. Kiranya

ini dapat membawa manfaat bagi pengembangan ilmu khususnya dalam kajian Ilmu Komunikasi.

Jakarta, 30 Januari 2023



Zahra Alya Rahmah Susetyo

ABSTRAK

Nama : Zahra Alya Rahmah Susetyo
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Pendekatan Komunikasi Interpersonal Barista Tahta Coffee Mayapada Tower 1 dengan Pelanggan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan
Pembimbing : Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si.

Persaingan antar bisnis *coffee shop* ini semakin marak ditandai dengan banyaknya bermunculan kedai kopi atau *coffee shop* di mana-mana bahkan di kota terpencil pun sekarang sudah ada kedai kopi atau *coffee shop* tersebut. Bila bisnis *coffee shop* ini ingin tetap bertahan di era globalisasi ini, maka dunia bisnis *coffee shop* harus mampu tampil *professional* dan punya daya saling kuat. perusahaan harus menyadari apa yang menjadi tugas utamanya, yaitu memenuhi kebutuhan pelanggan-pelanggannya dan berusaha memuaskan mereka. Selain itu juga perusahaan harus pula membina hubungan baik yang dinamis dan harmonis selain juga diperlukan komunikasi yang efektif. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pendekatan komunikasi interpersonal barista Tahta Coffee Mayapada Tower 1 dengan pelanggan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Teori yang komunikasi interpersonal yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori interaksionisme simbolik. Teori ini merupakan teori yang dipelopori oleh Max weber. Model interaksi simbolik menggambarkan bagaimana individu menggunakan bahasa sebagai alat komunikasi untuk mengembangkan ide dan pendapat mereka sendiri, serta bagaimana mereka menulis dan menampilkan diri mereka sendiri ketika mereka berinteraksi dengan orang lain dengan menggunakan simbol-simbol untuk mengembangkan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian yang ditemukan bahwa pendekatan komunikasi interpersonal barista Tahta Coffee Mayapada Tower 1 menunjukkan sikapnya dengan pelanggan melalui lima aspek komunikasi interpersonal dengan pendekatan humanistik, di antaranya yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*emphaty*), mendukung (*supportiveness*), sikap positif, dan kesetaraan.

Kata Kunci: Pendekatan komunikasi interpersonal, Barista, dan Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Name : Zahra Alya Rahmah Susetyo
Study Program : Ilmu Komunikasi
Title : Interpersonal Communication Approach of Tahta Coffee Barista Mayapada Tower 1 with Customers in Creasing Customer Loyalty
Pembimbing : Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si.

Competition between coffee shop businesses is increasingly widespread, marked by the number of coffee shops or coffee shops popping up everywhere, even in remote cities there are now coffee shops or coffee shops. If this coffee shop business wants to survive in this era of globalization, then the coffee shop business world must be able to appear professional and have strong mutual power. the company must realize what its main task is, namely meeting the needs of its customers and trying to satisfy them. In addition, the company must also foster dynamic and harmonious good relations as well as effective communication. The purpose of this study is to determine the interpersonal communication approach of Tahta Coffee Mayapada Tower 1 baristas with customers in increasing customer loyalty. The theory of interpersonal communication used in this study uses the theory of symbolic interactionism. This theory is a theory pioneered by Max Weber. The symbolic interaction model describes how individuals use language as a communication tool to develop their own ideas and opinions, as well as how they write and present themselves when they interact with others by using symbols to develop society. This research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques of interviews, observation and documentation. The results found that the interpersonal communication approach of Tahta Coffee Mayapada Tower 1 baristas shows their attitude with customers through five aspects of interpersonal communication with a humanistic approach, including openness, empathy, supportiveness, positive attitude, and equality.

Keywords: Interpersonal communication approach, Barista, and Customer Loyalty

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORSINALITAS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	v
BIODATA ALUMNI	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR.....	ii
DAFTAR LAMPIRAN	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
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 Penulisan.....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.1.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	7
2.2 Kajian Teoritis.....	12
2.2.1 Teori Interaksionisme Simbolik.....	12
2.2.2 Pengertian Komunikasi	14
2.2.3 Pengertian Komunikasi Interpersonal.....	15
2.2.5 Tujuan Komunikasi Interpersonal	17
2.2.6 Pendekatan Komunikasi Interpersonal	18
2.2.7 Barista	19

2.2.8 Pelanggan.....	22
2.2.9 Loyalitas Pelanggan	23
2.3 Kerangka Pemikiran	24
BAB III.....	25
METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Metode Penelitian	25
3.1.1 Pendekatan	25
3.1.2 Jenis.....	25
3.1.3 Metode.....	25
3.2 Penentuan Informan	26
3.2.1 Key Informan	26
3.2.2 Informan	26
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.3.1 Data Primer	26
3.3.2 Data Sekunder.....	27
3.4 Definisi Konseptual.....	27
3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	29
3.6 Teknik Keabsahan Data	30
3.7 Jadwal Penelitian	31
BAB IV	32
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum Tahta Coffee	32
4.1.1 Sejarah Singkat Tahta Coffee	33
4.2 Profil Perusahaan.....	33
4.2.1 Visi Tahta Coffee	33
4.2.2 Logo Tahta Coffee	33
4.2.3 Jam Operasional Tahta Coffee Mayapada Tower 1	34
4.2.4 SOP Barista Tahta Coffee Mayapada Tower 1	34
4.2.5 Hal yang Tidak Diperbolehkan Barista Tahta Coffee Mayapada Tower	135
4.2.6 Struktur Organisasi Tahta Coffe Mayapada Tower 1	35
4.2.7 Menu Tahta Coffee.....	38
4.2.8 Media Online Tahta Coffee	39
4.3 Karakteristik Informan.....	42
4.4 Hasil Penelitian.....	43

4.4.1 Pendekatan Komunikasi Interpersonal	43
4.4.2 Keterbukaan (<i>openness</i>)	48
4.4.3 Empati (<i>emphaty</i>)	51
4.4.4 Mendukung (<i>supportiveness</i>).....	54
4.4.5 Sikap Positif (<i>positiveness</i>).....	56
4.4.6 Kesetaraan	58
4.5 Pembahasan.....	59
4.5.1 Pendekatan Komunikasi Interpersonal	59
4.5.2 Keterbukaan (<i>openness</i>)	67
4.5.3 Empati (<i>emphaty</i>)	71
4.5.4 Sikap Mendukung (<i>supportiveness</i>)	74
4.5.5 Sikap Positif (<i>positiveness</i>).....	75
4.5.6 Kesetaraan	76
4.5.7 Keterkaitan Teori dengan Penelitian.....	78
BAB V	83
PENUTUP.....	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	90
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	118



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kategori Pengunjung Komplain Tahta Coffee MT 1	3
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian	31
Tabel 4. 1 Karakteristik Informan.....	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Tahta Coffee Mayapada Tower 1.....	32
Gambar 4. 2 Logo Tahta Coffee.....	33
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi.....	36
Gambar 4. 4 Menu Tahta Coffee	38
Gambar 4.5 Menu Tahta Coffee	38
Gambar 4.6 Menu Tahta Coffee	39
Gambar 4.7 Instagram Tahta Coffee.....	40
Gambar 4.8 GoFood Tahta Coffee.....	40
Gambar 4.9 GrabFood Tahta Coffee.....	41
Gambar 4.10 ShopeeFood Tahta Coffee.....	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penugasan	91
Lampiran 2 Surat Permohonan Penelitian.....	92
Lampiran 3 Hasil Turnitin	93
Lampiran 4 Pedoman dan Transkrip Wawancara	94
Lampiran 5 Dokumentasi Foto Wawancara.....	115
Lampiran 6 Bukti Surat Keterangan Pendamping Ijazah.....	117

