



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**KOMUNIKASI PELAYANAN PRIMA KEDAI KOPI SKYHOOK  
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN**

**SKRIPSI**

**Muhammad Erlangga Satria**

**193516516668**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**JAKARTA**

**2024**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**SKYHOOK COFFEE SHOP PRIMARY SERVICE  
COMMUNICATION IN INCREASING CUSTOMER LOYALTY**

**Submitted as one of the conditions for obtaining  
Bachelor's degree in Communication Science (S.I.Kom)**

**Muhammad Erlangga Satria**

**193516516668**

**FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE  
(COMMUNICATION SCIENCE)**

**JAKARTA**

**2024**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**KOMUNIKASI PELAYANAN PRIMA KEDAI KOPI SKYHOOK  
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN**

**SKRIPSI**

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

**Muhammad Erlangga Satria**

**193516516668**

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

**2024**



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Erlangga Satria  
NPM : 193516516668  
Skripsi : KOMUNIKASI PELAYANAN PRIMA KEDAI KOPI SKYHOOK DALAM  
MEINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan penerapan 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 di kemudian 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, 1 Maret 2024

Yang membuat pernyataan



Muhammad Erlangga Satria

# PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

## FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Erlangga Satria  
NPM : 193516516668  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : Komunikasi Pelayanan Prima Kedai Kopi Skyhook  
Dalam Meningkatkan Loyalitas 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 diajukan  
Jakarta, 29 Januari 2024

Dosen Pembimbing

Swastiningsih S.E., M.Si.

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Djudjur Luciana Radjaguguk., Sos., M.Si.

## HALAMAN PENGESAHAN

### HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :  
Nama : Muhammad Erlangga Satria  
NPM : 193516516668  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Komunikasi Pelayanan Prima Kedai Kopi  
Skyhook Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan

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

#### DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Sahrudin, SIP., M. Si. (.....) *Sahrudin*  
Pembimbing : Swastiningsih, SE., M. Si. (.....) *Swastiningsih*  
Penguji : Dr. Nurhasanah Haspiaini, M. Si. (.....) *Nurhasanah*

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 29 Februari 2024

UNIVERSITAS NASIONAL

## FORMULIR 4 PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

### FORMULIR 4

### PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : MUHAMMAD ERLANGGA SATRIA  
Nomor Induk Mahasiswa : 193516516668  
Jurusan : PUBLIC RELATION  
Program Studi : ILMU KOMUNIKASI  
Judul Skripsi : KOMUNIKASI PELAYANAN PRIMA KEDAI KOPI SKYHOOK  
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 29 Februari 2024, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 1 Maret 2024

Ketua Sidang : Sahrudin, SIP., M. Si.

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

Penguji II : Swastiningsih, SE., M.Si.

Keterangan :

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

**LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI**

Nama : Muhammad Erlangga Satria  
NPM : 193516516668  
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi / Public Relation  
Tanggal Sidang : 29 Februari 2024

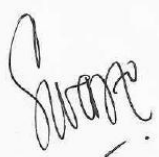


**JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA**

KOMUNIKASI PELAYANAN PRIMA KEDAI KOPI SKYHOOK DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN

**JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS**

SKYHOOK COFFEE SHOP PRIMARY SERVICE COMMUNICATION IN INCREASING CUSTOMER LOYALTY

**TANDA TANGAN DAN TANGGAL**

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL: 01 Maret 2024	TGL: 02 MARET 2024	TGL: 02 maret 2024.
		
Swastining Sih S.E.-I.M.Si.	Djudjur Luciana Radjengulu S.Si. M.Si.	MUHAMMAD ERLANGGA SATRIA



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah Komunikasi Pelayanan Prima Kedai Kopi Skyhook dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan.

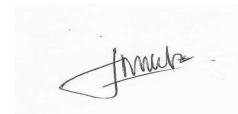
Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si. selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Dr.(C) Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P. selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Ibu Djudjur Luciana Radjaguguk, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
6. Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si. Selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi.
7. Ibu Swastiningsih S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu dalam membimbing penulis, serta tenaga dan pikiran untuk memberikan pengarahan, kritik, dan saran dalam penyusunan skripsi ini.

8. Ibu Azizah Des Derivanti, M.Si. selaku Dosen Akademik di Universitas Nasional yang selalu memberikan bantuan dan bimbingan selama perkuliahan.
9. Seluruh jajaran dosen FISIP Universitas Nasional, terutama Bapak dan Ibu Dosen Program Ilmu Komunikasi Universitas Nasional yang telah mencurahkan segenap perhatian dan ilmunya kepada penulis.
10. Terima Kasih kepada Orang Tua dan Keluarga saya yang telah memberikan dukungan material dan moral, yang selalu mendoakan agar perkuliahan dan pengerjaan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar.
11. Terima Kasih untuk orang tersayang, Melinda yang sudah menjadi alasan saya mengerjakan skripsi ini dengan penuh semangat.
12. Paul Christian Onedes sebagai Pemilik Kedai Kopi Skyhook yang telah meluangkan waktu dan tempatnya sebagai informan penulis.
13. Seluruh teman – teman saya, Hashilah, Sherly, Alya, Kirey, Ravi, Bagas, Galba, Rosa, dan Indah yang ikut serta memberikan semangat dan bantuan kepada peneliti dalam mengerjakan skripsi peneliti hingga tuntas.

Akhir kata penulis sekali lagi mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk diri penulis dan orang lain yang membacanya.

Jakarta, 30 Januari 2024



Muhammad Erlangga Satria

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademik Universitas Nasional, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Erlangga Satria

NPM : 193516516668

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan. Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nasional hak bebas royalti noneksklusif (non-exclusive royalty-free right) atas karya ilmiah saya berjudul:

**KOMUNIKASI PELAYANAN PRIMA KEDAI KOPI SKYHOOK DALAM  
MENINGKATKAN LOYALITAS PELANGGAN.**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Universitas Nasional berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan. Mengelola dalam bentuk pangkalan data (database). Merawat dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilikan hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di: Jakarta

Pada tanggal: 4 Maret 2024

Yang menyatakan,



(Muhammad Erlangga Satria)

## ABSTRAK

Nama : Muhammad Erlangga Satria  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul : Komunikasi Pelayanan Prima Kedai Kopi Skyhook Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan  
Pembimbing : Swastiningsih S.E., M.Si

Beberapa tahun belakangan tren minum kopi cukup populer di masyarakat Indonesia. Saat ini banyak kita temui maraknya bisnis kedai kopi atau coffee shop yang ada Indonesia. Salah satunya Kedai Kopi Skyhook yang memberikan pelayanan prima atau *Service Excellent* kepada pelanggannya untuk menciptakan calon pembeli menjadi pelanggan yang loyalitas dan menambahkan kepuasan pelanggan serta meningkatkan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *Service Excellent* yang dilakukan Kedai Kopi Skyhook dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian studi deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara dan dokumentasi dengan pihak internal dan pelanggan dari Kedai Kopi Skyhook. Dalam menerapkan pelayanan prima suatu perusahaan atau bisnis, maka harus menerapkan enam unsur konsep agar mencapai suatu keberhasilan yaitu sikap, kemampuan, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab. Hasil dari penelitian memperlihatkan bahwa penerapan service excellent yang dilakukan Kedai Kopi Skyhook kepada pelanggan sudah diterapkan dan dikatakan sangat baik kepada pelanggannya, yang menjadi pembeda dari pelayanan prima dengan coffee shop lainnya adalah indikator perhatian, dimana hal ini diterapkan oleh barista Kedai Kopi Skyhook ketika menawarkan pelanggan yang datang pada pagi hari untuk membuat kopi sendiri (*Make Your Own Coffee*).

**Kata Kunci:** Komunikasi, Pelayanan Prima, Loyalitas Pelanggan

## ***ABSTRACT***

Name : Muhammad Erlangga Satria  
Study Program : Communication Science  
Title : Skyhook Coffee Shop Excellent Service Communication  
in Increasing Customer Loyalty  
Counsellor : Swastiningsih S.E., M.Si

*In recent years, the trend of drinking coffee has become quite popular in Indonesian society. Currently, we see a lot of coffee shop businesses in Indonesia. One of them is the Skyhook Coffee Shop which provides excellent service to its customers to create potential buyers into loyal customers and increase customer satisfaction and increase customer loyalty. This research aims to determine the excellent service provided by Skyhook Coffee Shop in increasing customer loyalty. In this research, researchers used a qualitative descriptive study research method. Data collection in this research used interview and documentation methods with internal parties and customers of the Skyhook Coffee Shop. In implementing excellent service for a company or business, you must apply six conceptual elements to achieve success, namely attitude, ability, appearance, attention, action and responsibility. The results of the research show that the application of excellent service provided by the Skyhook Coffee Shop to customers has been implemented and is said to be very good to its customers. What differentiates it from excellent service from other coffee shops is the attention indicator, which is applied by the Skyhook Coffee Shop's baristas when offering customers who come in the morning to make their own coffee in make the own your coffee.*

### **Key Words:**

Communication Strategy, Excellent Service, Customer Loyalty

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
FORMULIR 4 PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	ix
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i> .....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Kerangka Konsep.....	16
2.2.1 Konsep AIDA (Attention, Interest, Desire, Action).....	16
2.2.2 Pengertian Komunikasi.....	19
2.2.3 Pelayanan Prima.....	20
2.2.4 Pentingnya Pelayanan Prima.....	24
2.2.5 Loyalitas Pelanggan.....	25
2.2.6 Manfaat dari Loyalitas Pelanggan dalam suatu Perusahaan.....	29
2.2.7 Tahapan pengembangan Loyalitas Pelanggan.....	30

2.2.8	Tingkatan Level Loyalitas Pelanggan.....	31
2.2.9	Loyalitas Pelanggan.....	31
<b>BAB III</b>	<b>METODELOGI PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
3.1	Pendekatan Penelitian.....	37
3.2	Penentuan Informan.....	38
3.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.4	Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	40
3.5	Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	41
3.5.1	Lokasi Penelitian.....	41
3.5.2	Waktu Penelitian.....	41
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
4.1	Gambaran Umum.....	43
4.1.1	Sejarah Kedai Skyhook Makasar.....	43
4.1.2	Visi dan Misi Kedai Kopi Skyhook.....	44
4.1.3	Jam oprasional Kedai Skyhook Makasar.....	44
4.1.4	Struktur Organisasi Kedai Skyhook makasar.....	44
4.1.5	Logo dan Menu Kedai Skyhook Makasar.....	45
4.1.6	Media Sosial Instagram Kedai Skyhook.....	49
4.2	Hasil Penelitian.....	51
4.2.1	Komunikasi Pelayanan Kedai Skyhook Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Kedai Skyhook Makasar.....	51
4.3	Pembahasan.....	65
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>80</b>
5.1	Kesimpulan.....	80
5.2	Saran.....	80
5.2.1	Saran Akademis.....	80
5.2.2	Saran Praktis.....	81
	<b>DAFTAR REFERENSI.....</b>	<b>82</b>
	<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>84</b>
Tabel 1.1	Daftar Kedai Kopi di Sekitar Skyhook.....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	9

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Data Penjualan Produk <i>Best Seller</i> Skyhook.....	3
Gambar 4. 1	Struktur Organisasi.....	45
Gambar 4. 2	Logo Kedai Skyhook Makasar.....	46





## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1:</b>	Penugasan Dosen Pembimbing.....	85
<b>Lampiran 2:</b>	Hasil Uji Turnitin.....	86
<b>Lampiran 3:</b>	Keterangan Pendamping ijazah.....	87
<b>Lampiran 4:</b>	Lembar Konsultasi APPSTA.....	88
<b>Lampiran 5:</b>	Transkrip Wawancara.....	90
<b>Lampiran 6:</b>	Dokumentasi.....	104
<b>Lampiran 7:</b>	Daftar Riwayat Hidup.....	109

