



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI BARISTA TERHADAP  
KEPUTUSAN PEMBELIAN KONSUMEN DI KOPI 58 KEMANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar**

**Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

**FADLY ADITYA PRATAMA**

**223516516427**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

**2025**



**NATIONAL UNIVERSITY**

**THE INFLUENCE OF BARISTA COMMUNICATION QUALITY ON  
CONSUMER PURCHASE DECISIONS AT KOPI 58 KEMANG**

**THESIS**

**Submitted as partial fulfilment of the requirements for the  
Bachelor degree in Communication Studies (S.I.Kom)**

**Fadly Aditya Pratama**

**(223516516427)**

**FAKULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE**

**COMMUNICATION SCIENCE**

**2026**

# PERNYATAAN ORISINALITAS

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Penulis yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Fadly Aditya Pratama

Nomor Pokok Mahasiswa : 223516516427

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Komunikasi Barista Terhadap Keputusan  
Pembelian Konsumen di Kopi 58 Kemang

Dengan ini, saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, dan pemaparan orisinal dari saya sendiri. Saya tidak menggunakan atau mengutip karya yang telah dipublikasikan sebelumnya tanpa memberikan pengakuan yang sesuai, serta tidak menjadikan karya ini sebagai duplikasi dari penelitian yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar atau ijazah di Universitas Nasional maupun perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian atau pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini penulis buat,

Jakarta, 13 Februari 2026

Yang membuat pernyataan



Fadly Aditya Pratama

## PERSETUJUAN SKRIPSI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS NASIONAL

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Fadly Aditya Pratama

Nomor Pokok Mahasiswa : 223516516427

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Kekhususan : Public Relations

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Komunikasi Barista Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Kopi 58 Kemang

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

**UNIVERSITAS NASIONAL**

**Disetujui untuk diujikan**

Jakarta, 12 Februari 2026

Dosen Pembimbing

Dr. Dra. Nuriyati Samatan, M.Ag

Ketua Prodi

Swastiningsih, S.E., M.Si



## PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Fadly Aditya Pratama

Nomor Pokok Mahasiswa : 223516516427

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Kekhususan : Public Relations

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Komunikasi Barista Terhadap  
Keputusan Pembelian Konsumen di Kopi 58 Kemang

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



Dosen Pembimbing

Dr. Dra. Nuriyati Samatan., M.Ag

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. AOS Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si.

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Fadly Aditya Pratama

NPM : 223516516427

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas komunikasi Barista Terhadap  
Keputusan Pembelian Konsumen Di Kopi 58  
Kemang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional

DEWAN PENGUJI

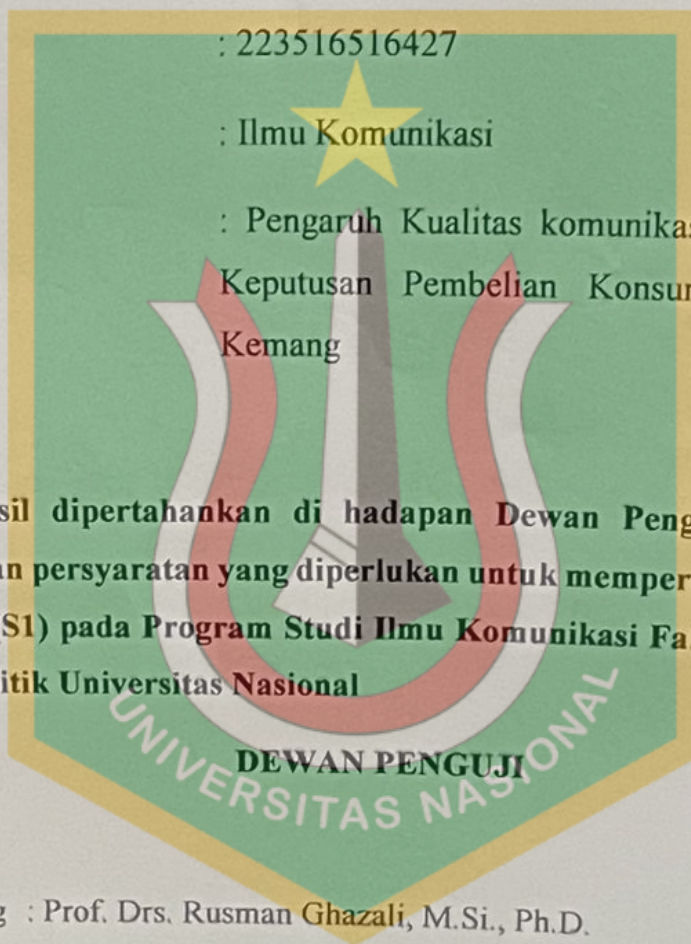
Ketua Sidang : Prof. Drs. Rusman Ghazali, M.Si., Ph.D.

Penguji 1 : Djudjur Luciana Radjaguguk, S.Sos, M.Si.

Pembimbing : Dr. Dra. Nuriyati Samatan, M. Ag.

Ditetapkan di Jakarta

Tanggal: 4 Maret 2026



Handwritten signatures of the Dean and the first reviewer, positioned to the right of the text.

## KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa Syukur, saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Saya menyadari bahwa pencapaian ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah memberikan bantuan sejak masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Tanpa bantuan mereka, saya merasa sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si, selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Ibu Dr. Marry Ismowati, M.Si, selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Ibu Swastiningsih, S.E., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
6. Ibu Cyntia Dewi Anggraeni, S.I.Kom., M.I.Kom, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
7. Ibu Dwi Pharadilla Rizon, S.Sos., M.I.Kom, selaku Dosen Pembimbing Akademik Penulis yang telah membimbing serta membantu selama perkuliahan.
8. Ibu Dr. Dra. Nuriyati Samatan, M.Ag, selaku Dosen Pembimbing yang sudah meluangkan waktu dan pikiran untuk membantu dan membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

9. Seluruh dosen Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional, yang telah memberikan ilmu, wawasan, serta pengalaman berharga kepada saya sepanjang masa perkuliahan.
10. Kedua orang tua saya, bapak Adi Maryadi dan Ibu Ditarini Cahya Wardani, yang senantiasa, mendoakan, memberikan dukungan, serta memberi semangat tanpa henti, baik secara moral maupun materi sejak awal hingga perjalanan akhir kuliah.
11. Seluruh keluarga, yang telah memberikan doa dan motivasi selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini selesai.
12. Kepada Owner, Barista, dan para konsumen Kopi 58 Kemang yang telah berpartisipasi dan meluangkan waktu untuk memberikan jawaban kepada peneliti.
13. Kepada Siska Malaika Zinta Wahyudi, yang telah memberikan doa, dan semangat disetiap langkah dalam pembuatan skripsi ini dari awal hingga selesai, yang setiap hari mendengarkan keluh kesah, terimakasih atas kesediannya.
14. Kepada sahabat dan teman-teman seperjuangan khususnya yang ada di dalam Whatsapp Grup Fakultas SDM Rendah selama masa perkuliahan yang telah memberikan motivasi, semangat, dan dukungan sampai akhir penulisan skripsi ini selesai.
15. Seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian skripsi ini, yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

Akhir kata, saya berharap agar Tuhan Yang Maha Esa senantiasa membalas segala kebaikan semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungannya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan memberikan kontribusi positif bagi seluruh pembacanya.

Jakarta, 12 Februari 2026

Fadly Aditya Pratama

## ABSTRAK

Nama : Fadly Aditya Pratama  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Komunikasi Barista Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen di Kopi 58 Kemang  
Dosen Pembimbing : Dr. Dra. Nuriyati Samatan, M.Ag.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas komunikasi barista terhadap keputusan pembelian konsumen di Kopi 58 Kemang. Kualitas komunikasi barista dipandang sebagai salah satu faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang mampu memengaruhi sikap dan perilaku konsumen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen Kopi 58 Kemang yang pernah melakukan pembelian. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan program IBM SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas komunikasi barista berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian konsumen. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas komunikasi yang ditunjukkan oleh barista, maka semakin tinggi pula kecenderungan konsumen untuk melakukan pembelian. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara akademis dalam pengembangan kajian komunikasi interpersonal dan pemasaran jasa, serta secara praktis menjadi bahan pertimbangan bagi pengelola Kopi 58 Kemang dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui komunikasi barista.

Kata Kunci: Kualitas Komunikasi, Barista, Keputusan Pembelian, Konsumen, Kedai Kopi

## ***ABSTRACT***

Name : Fadly Aditya Pratama  
Study Program : Communication Science  
Thesis Title : The Influence Of Barista Communication Quality On  
Consumer Purchase Decisions At Kopi 58 Kemang  
Supervisor : Dr. Dra. Nuriyati Samatan, M.Ag.

This study aims to analyze the effect of barista communication quality on consumers' purchasing decisions at Kopi 58 Kemang. Barista communication quality is considered an important factor in creating service experiences that influence consumer attitudes and behavior. This research employs a quantitative approach using a survey method. Data were collected through questionnaires distributed to consumers who had previously made purchases at Kopi 58 Kemang. The data analysis techniques include validity testing, reliability testing, classical assumption tests, simple linear regression analysis, t-test, F-test, and coefficient of determination, processed using IBM SPSS software. The results indicate that barista communication quality has a positive and significant effect on consumer purchasing decisions. These findings suggest that better communication demonstrated by baristas increases consumers' likelihood of making purchasing decisions. This study is expected to contribute academically to the development of interpersonal communication and service marketing studies, as well as practically provide insights for Kopi 58 Kemang management in improving service quality through effective barista communication.

Keywords: Communication Quality, Barista, Purchasing Decision, Consumer, Coffee Shop

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Manfaat Akademis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
1.5 Batasan Masalah .....	8
1.6 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Research GAP .....	13
2.3 Landasan Konseptual .....	15
2.3.1 Kualitas Komunikasi .....	15
2.3.2 Keputusan Pembelian Konsumen .....	15
2.4 Landasan Teori .....	16
2.4.1 Teori Komunikasi Interpersonal (Joseph DeVito, 2011).....	16
2.5 Kerangka Pemikiran.....	18
2.6 Hipotesis Penelitian.....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>21</b>
3.1 Paradigma Penelitian.....	21
3.2 Jenis Penelitian.....	22

3.3	Populasi dan Sampel .....	23
3.3.1	Populasi.....	23
3.3.2	Sampel .....	23
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	24
3.4.1	Data Primer .....	25
3.4.2	Data Sekunder.....	26
3.5	Definisi Operasional .....	26
3.6	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	31
3.6.1	Uji Validitas.....	31
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	34
3.7	Uji Asumsi Klasik .....	36
3.7.1	Uji Normalitas .....	36
3.7.2	Uji Heteroskedastisitas .....	37
3.7.3	Uji Autokorelasi.....	37
3.8	Teknik Analisis Data .....	38
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	38
3.8.2	Uji Koefisien Korelasi .....	39
3.8.3	Analisis Regresi Linear Sederhana.....	40
3.8.4	Uji F.....	40
3.8.5	Uji T.....	41
3.8.6	Uji Koefisien Determinasi .....	41
3.9	Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	42
3.9.1	Lokasi .....	42
3.9.2	Jadwal .....	43
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>44</b>
4.1	Deskriptif Objek Penelitian.....	44
4.2	Analisis Karakteristik Responden .....	46
4.2.1	Usia .....	47
4.2.2	Pekerjaan.....	48
4.2.3	Jenis Kelamin.....	48
4.3	Analisis Deskriptif .....	49
4.3.1	Tabel Variabel Kualitas Komunikasi Barista (X).....	49

4.3.2	Tabel Variabel Keputusan Pembelian Konsumen (Y).....	59
4.4	Analisis Uji Asumsi Klasik .....	72
4.4.1	Uji Normalitas .....	72
4.4.2	Uji Heteroskedastisitas .....	73
4.4.3	Uji Autokorelasi.....	74
4.5	Teknik Analisis Data .....	75
4.5.1	Uji Koefisien Korelasi .....	75
4.5.2	Uji Koefisien Determinasi .....	76
4.5.3	Uji F .....	77
4.5.4	Uji T.....	78
4.5.5	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	79
4.6	Pembahasan.....	80
4.6.1	Hubungan Antara Variabel X dan Y .....	82
4.6.2	Analisis Berdasarkan Teori Komunikasi Interpersonal .....	83
<b>BAB V PENUTUP</b>	<b>.....</b>	<b>85</b>
5.1	Kesimpulan .....	85
5.2	Saran.....	86
5.2.1	Saran Akademis .....	87
5.2.2	Saran Praktis .....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	<b>90</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	26
Tabel 3.2	Hasil Uji Validitas Variabel (X).....	32
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Variabel (Y).....	33
Tabel 3.4	Hasil Uji Reliabilitas .....	35
Tabel 3.5	Jadwal Penelitian.....	43
Tabel 4.1	Data Statistik Karakteristik Responden.....	46
Tabel 4.2	Usia Responden.....	47
Tabel 4.3	Pekerjaan Responden .....	48
Tabel 4.4	Jenis Kelamin Responden .....	48
Tabel 4.5	Barista Menjelaskan Menu yang Mudah Dipahami.....	49
Tabel 4.6	Barista Menyampaikan Informasi Jenis Menu Secara Jelas .....	50
Tabel 4.7	Barista Memberikan Penjelasan Ketika Saya Menanyakan Menu.....	51
Tabel 4.8	Barista Memahami Kebutuhan Saat Memilih Menu.....	52
Tabel 4.9	Barista Mendengarkan Pertanyaan atau Permintaan.....	52
Tabel 4.10	Barista Menunjukkan Sikap Peduli Terhadap Preferensi Menu.....	53
Tabel 4.11	Barista Menyambut Dengan Sikap Ramah .....	54
Tabel 4.12	Barista Berbicara Dengan Sopan dan Penuh Kehangatan.....	55
Tabel 4.13	Barista Memberikan Rasa Nyaman Selama Proses Pemesanan.....	55
Tabel 4.14	Ekspresi Barista Terlihat Ramah Saat Melayani .....	56
Tabel 4.15	Nada Bicara dan Sikap Profesional Barista Saat Melayani.....	57
Tabel 4.16	<i>Gesture</i> Barista Mendukung Komunikasi yang Disampaikan .....	57
Tabel 4.17	Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel (X) .....	58
Tabel 4.18	Barista Membantu Menyadari Kebutuhan Membeli Menu.....	59
Tabel 4.19	Barista Merekomendasikan Untuk Mencoba Menu Tertentu.....	60
Tabel 4.20	Interaksi Dengan Barista Meningkatkan Keinginan Membeli Menu Kedai .....	61
Tabel 4.21	Barista Memberikan Informasi Pilihan Menu yang Mudah Dipahami .....	62
Tabel 4.22	Barista Memberikan Informasi Lengkap Saat Menanyakan Menu....	63
Tabel 4.23	Komunikasi Barista Memudahkan dalam Menemukan Menu .....	63

Tabel 4.24	Rekomendasi Barista Membantu Membandingkan Berbagai Menu..	64
Tabel 4.25	Mempertimbangkan Saran Dari Barista .....	65
Tabel 4.26	Barista Membantu Menilai Kelebihan Masing-Masing Menu.....	65
Tabel 4.27	Komunikasi Barista Membuat Yakin terhadap Menu Tertentu .....	66
Tabel 4.28	Barista Memberikan Rekomendasi yang Meyakinkan.....	67
Tabel 4.29	Mempertimbangkan Penjelasan Dari Barista .....	68
Tabel 4.30	Pelayanan yang Memuaskan Dari Barista.....	68
Tabel 4.31	Komunikasi Dengan Barista Membuat Ingin Membeli Kembali di Kopi 58 Kemang .....	69
Tabel 4.32	Merekomendasikan Kopi 58 Kepada Orang Lain.....	70
Tabel 4.33	Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel (Y) .....	71
Tabel 4.34	Hasil Uji Normalitas.....	72
Tabel 4.36	Hasil Uji Autokorelasi Dengan <i>Durbin-Watson</i> .....	75
Tabel 4.37	Hasil Uji Koefesien Korelasi.....	76
Tabel 4.38	Hasil Uji Koefesien Determinasi.....	77
Tabel 4.39	Hasil Uji F .....	78
Tabel 4.40	Hasil Uji T .....	79
Tabel 4.41	Hasil Uji Regresi Linear Sederhana .....	79



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kopi 58 Kemang .....	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 4.1 Grafik <i>Probability Plot</i> Hasil Uji Normalitas .....	73
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	74



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Instrumen Penelitian .....	90
Lampiran 2. Tabel Variabel Kualitas Komunikasi Barista (X) .....	92
Lampiran 3. Daftar Nama dan Profil Responden Uji Validitas dan Reliabilitas... 98	
Lampiran 4. Daftar Nama dan Profil Responden Riset Penelitian .....	100
Lampiran 5. Hasil Kuesioner Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	106
Lampiran 6. Penyebaran Kuesioner .....	107
Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	108
Lampiran 8. Hasil Analisis Statistik X dan Y .....	110
Lampiran 9. Uji Asumsi Klasik.....	111
Lampiran 10. Hasil Analisis Data .....	112
Lampiran 11. Hasil Turnitin .....	114
Lampiran 12. Data SKPI.....	115
Lampiran 13. Daftar Riwayat Hidup.....	116

