

**KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI *FLOOR*
DIRECTOR DALAM MENCAPAI LOYALITAS
KEPADA PELANGGAN DAWEND COFFEE
GALAXY BEKASI SELATAN**

SKRIPSI

Oleh:
Joseph Ragil Pawiro
201910417003



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

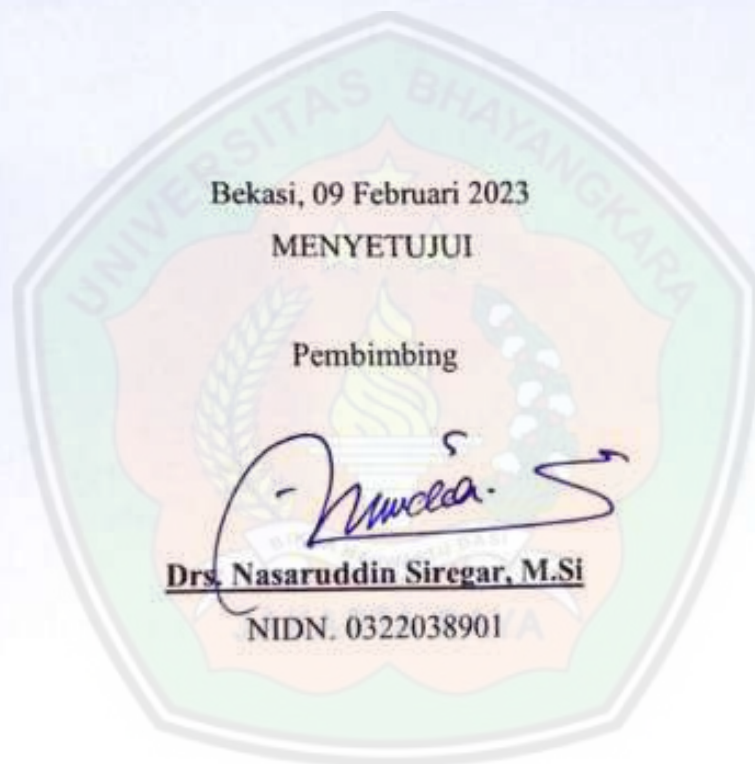
Judul Skripsi : Komunikasi Antar Pribadi *Floor Director* Dalam
Mencapai Loyalitas Pelanggan Dawed Coffee
Galaxy Bekasi Selatan

Nama Mahasiswa : Joseph Ragil Pawiro

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910417003

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 02 Januari 2023



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Komunikasi Antar Pribadi *Floor Director*
Dalam Mencapai Loyalitas Pelanggan
Dawend Coffee Galaxy Bekasi Selatan

Nama Mahasiswa : Joseph Ragil Pawiro

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910417003

Program Studi / Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 2 Januari 2023

Jakarta, 09 Februari 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Tabrani Sjafrizal, S.Sos, M.I.com

NIDN. 0306046603

Penguji : Drs. Nasaruddin Siregar, M.Si

NIDN. 0328056508

Sekretaris Penguji : Pagi Muhamad, S.I.Kom., M.I.Kom

NIDN. 0310038403

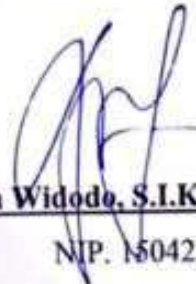
Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si

NIP. 2109527

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi



Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom

NIP. 1504222

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

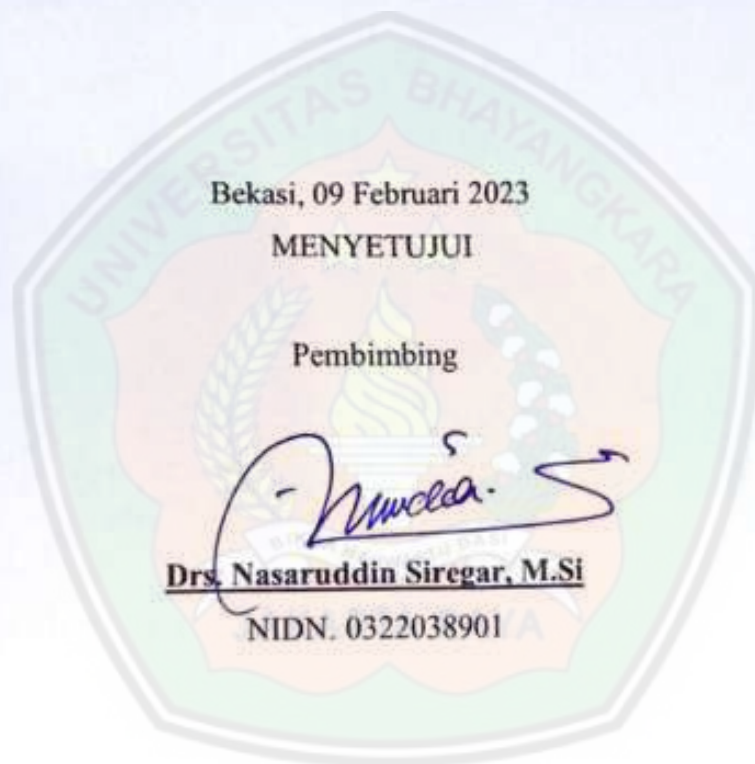
Judul Skripsi : Komunikasi Antar Pribadi *Floor Director* Dalam
Mencapai Loyalitas Pelanggan Dawed Coffee
Galaxy Bekasi Selatan

Nama Mahasiswa : Joseph Ragil Pawiro

Nomor Pokok Mahasiswa : 201910417003

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 02 Januari 2023



LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul Komunikasi Antar Pribadi *Floor director* Dalam Mencapai Loyalitas Kepada Pelanggan Dawend Coffee Galaxy Bekasi Selatan.

Penulisan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 09 Februari 2023

Yang membuat pernyataan



Joseph Ragil Pawiro

201910417003

ABSTRAK

Joseph Ragil Pawiro 201910417003. Komunikasi Antar Pribadi *Floor Director* Dalam Mencapai Loyalitas Kepada Pelanggan Dawend Coffee Galaxy Bekasi Selatan.

Coffee Shop sebuah *image* bisnis baru dalam kehidupan masyarakat yang sedang menjadi *trend* yang layak bersaing dalam dunia FNB (*Food And Beverage*). Dalam melakukan komunikasi antar pribadi, *Floor director* menggunakan bahasa verbal dan non verbal sebagai indikator pelayanan jasa ke konsumen. Penelitian ini menggunakan teori penetrasi sosial. Teori ini dikemukakan oleh Irwin Altman & Dalmis Taylor keduanya adalah profesor terkemuka dibidang psikologi. Mereka mengemukakan bahwa pengembangan hubungan diawali dari tingkat yang dangkal sampai sampai pada kedekatan yang cukup mendalam (Akrah). Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif karena penelitian ini bertujuan untuk melihat dan meneliti proses dengan objek penelitian dari komunikasi antar pribadi *Floor director* Dalam Mencapai Loyalitas Kepada Pelanggan Dawend Coffee Galaxy Bekasi Selatan. Teknik untuk pengumpulan data menggunakan perpaduan observasi dan wawancara mendalam dengan *barista* dan pelanggan. Untuk validitas data, peneliti menggunakan triangulasi metode/teknik, di mana peneliti akan membandingkan hasil dari data wawancara dan observasi untuk pengecekan kredibilitas yang mungkin semua data benar, karna memiliki sudut pandangnya berbeda. Hal ini terlihat ketika *Floor director* pendekatan dengan komunikasi verbal dan non verbal kepada pelanggan dari hasil observasi terhadap penelitian ini. Keberhasilan dimulai bagaimana tingkat konsistensi pelayanan dengan berdasarkan SOP dan juga bagaimana cara membuat *First Impression* kepada pelanggan agar mereka tetap kembali membeli produk di Dawend Coffee Galaxy Bekasi Selatan.

Kata Kunci : Komunikasi Antar pribadi, Pelanggan, Floor director, Pelayanan

ABSTRACT

Joseph Ragil Pawiro 201910417003. *Floor Director Interpersonal Communication In Achieving Lotalty To Customers Of Dawend Coffee Galaxy South Bekasi.*

Coffee Shop is a new business image in people's lives that is becoming a trend that deserves to compete in the world of FNB (Food And Baverage). In conducting interpersonal communication, the floor director uses verbal and non-verbal lanakuge as an indicator of service to consumers. This research uses social penetration theory. This theory was put forward by Irwin Altman & Dalmas Taylor both of whom are leading professors in the field of psychology. They suggest that the development of relationships begins from a superficial level until it comes to a fairly deep (Familiar) closeness. The method used is descriptive qualitative because this study aims to see and research the process with the object of research from interpersonal communication Floor director In Achieving Loyalty To Customers Dawend Coffee Galaxy South Bekasi. The technique for data collection uses a mix of observation and in-depth interviews with baristas and customers. For the validity of the data, the researcher uses triangulation methods/techniques, in which the researcher will compare the results of the interview and observation data to check the credibility that may all the data be correct, because they have different points of view. This can be seen when the Floor director approaches verb and non-verbal communication to customers from the results of observations on this study. Success begins with how the level of consistency of service based on SOPs and also how to make First Immpretion to customers so that they continue to buy products at Dawend Coffee Galaxy Bekasi Selatan.

Keywords: Interpersonal Communication, Customers, Floor director, Services

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan YME karena atas berkat rahmat dan karunianya-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Komunikasi Antar Pribadi *Floor Director* Dalam Mencapai Loyalitas Kepada Pelanggan Dawend Coffee Galaxy Bekasi Selatan”. skripsi ini menjadi salah satu syarat wajib yang harus ditempuh dalam Program Studi Ilmu Komunikasi.

Selama mengerjakan dan menyusun skripsi, penulis banyak mendapatkan bantuan, dukungan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ayahanda Alm Barnabas Kamin Pawiro dan Ibunda Lasmaria Manik Sihotang karena telah mendukung penulis dalam segala hal sampai di titik ini. Serta kepada semua pihak yang telah membantu dan menyusun skripsi, yaitu:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Bapak Moh. Rifaldi Akbar S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Drs. Nasaruddin Siregar, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, memberi arahan dan masukan serta memotivasi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan Seluruh jajaran kerja civitas akademika yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu yang telah berperan penting terhadap proses pelaksanaan skripsi
6. Rekan-rekan seperjuangan angkatan 2019 yang telah banyak memberikan dukungan kepada penulis.
7. Seorang yang selama ini membantu saya dalam segala sisi sampai akhirnya bisa menyelesaikan Penelitian Skripsi saya “Dita Ayu Rizkirana”.

8. Rekan skripsi saya yaitu Jatayu Raihan yang berjuang untuk menuntaskan penelitian ini.
9. Akbar Filiansyah, Yusuf Febriansyah, Galuh, Mohamad Fajar, dan lainnya yang juga turut membantu sampai dimana pengerjaan penelitian ini selesai yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
10. Dan untuk Key Forman dan Informan yang sudah membantu memberikan jawaban untuk memproses permasalahan yang sedang dibahas dan menjadi jawaban untuk penyelesaian penelitian ini.

Penulis sangat menyadari bahwa tanpa bantuan dari semua pihak, penyusunan skripsi ini tidak dapat berjalan dengan baik. Penulis juga menyadari bahwa Skripsi ini sangat jauh dari kata sempurna sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan Skripsi ini. Penulis juga berharap bahwa Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bekasi, 09 Februari 2023
Penulis,



Joseph Ragil Pawiro
201910417003

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian.....	9
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Kegunaan Penelitian	10
1.5.1 Kegunaan Penelitian Teoritis	10
1.5.2 Kegunaan Penelitian Praktis.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Review Penelitian Terdahulu	11
2.2 Kerangka Konsep	14
2.2.1 Komunikasi	14

2.2.2	Unsur-Unsur Komunikasi	15
2.3	Komunikasi Antar Pribadi	18
2.3.1	Keterbukaan (<i>Openness</i>).....	19
2.3.2	Empati (<i>Empathy</i>)	19
2.3.3	Dukungan (<i>Supportiveness</i>)	19
2.3.4	Rasa positif (<i>Positiveness</i>)	20
2.3.5	Kestaraan (<i>Equality</i>).....	20
2.4	Tujuan Komunikasi Antar Pribadi	20
2.5	Unsur Utama Komunikasi Antar Pribadi	22
2.6	Loyalitas Pelanggan	23
2.6.1	Pengertian Loyalitas Pelanggan	23
2.6.2	Karakteristik Loyalitas Pelanggan	24
2.6.3	Indikator Loyalitas Pelanggan.....	24
2.6.4	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	25
2.7	<i>Floor Director</i>	26
2.7.1	Tugas dan Pekerjaan <i>Floor Director</i>	27
2.8	Kerangka Teori.....	29
2.8.1	Teori Penetrasi Sosial (<i>Social Penetration Theory</i>)	29
2.9	Kerangka Pemikiran.....	30
	BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1	Metode Penelitian.....	32
3.2	Pendekatan Penelitian	32
3.3	Waktu dan Tempat Penelitian	33
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.4.1	Data Primer	34

3.4.2 Data Sekunder	34
3.4.3 Triangulasi.....	35
3.4.4 Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Objek Penelitian	38
4.1.1 Profil Dawend Coffee Galaxy Bekasi Selatan	38
4.1.2 Identitas dan Lokasi Dawend Coffee Galaxy Bekasi Selatan	38
4.1.3 Logo Dawend Coffee Galaxy Bekasi Selatan	39
4.1.4 Profil Keyforman dan Informan	39
4.1.4.1 Struktur Tim Dawend Coffee Galaxy Bekasi Selatan.....	40
4.1.4.2 SOP <i>Floor Director</i> Coffee Galaxy Bekasi Selatan	40
4.1.5 Profil Informan Pelanggan	41
4.2 Pembahasan.....	41
4.3 Hasil penelitian.....	46
4.3.1 Komunikasi Antar Pribadi <i>Floor Director</i> Untuk Memahami Pelanggan Dengan Cara Yang Lebih Baik.....	46
4.3.1.1 Keterbukaan (<i>openness</i>).....	46
4.3.2 Komunikasi <i>Floor Director</i> dalam membangun koneksi dengan pelangganya.....	48
4.3.2.1 Empati (<i>emphaty</i>)	52
4.3 Temuan.....	59
BAB V PENUTUP.....	60
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran.....	62

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan/Cup Dawen Coffee Galaxy Bekasi Selatan	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 4.1 Profil Key Informan dan Informan	39
Tabel 4.2 Profil Informan Pelanggan	41



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Letak Denah Dawend Coffee Galaxy Bekasi Selatan	2
Gambar 1.2 <i>Propper event music</i>	3
Gambar 2.1 Siklus Terjadinya Komunikasi	17
Gambar 4.1.3 Logo Dawend Coffee Galaxy Bekasi Selatan	40



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Siklus Terjadinya Komunikasi	16
Bagan 2.2 Kerangka Pemikiran	30
Bagan 4.1 Struktur Dawend	40



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 : Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 3 : Dokumentasi dan Reduksi Data
- Lampiran 4 : Kartu Bimbingan Skripsi Dan Form Perbaikan Sidang Skripsi

