

**POLA KOMUNIKASI BARISTA DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI ANALISIS DESKRIPTIF PADA BARISTA RUWANG
COFFEEHOUSE, JALAN PERJUANGAN, BEKASI)**

SKRIPSI

**Oleh:
Adhithana Budikusumah
201710415193**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

**POLA KOMUNIKASI BARISTA DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI ANALISIS DESKRIPTIF PADA BARISTA RUWANG
COFFEEHOUSE, JALAN PERJUANGAN, BEKASI)**

SKRIPSI

**Oleh:
Adhithana Budikusumah
201710415193**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : POLA KOMUNIKASI BARISTA DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI ANALISIS DESKRIPTIF PADA
BARISTA RUWANG *COFFEEHOUSE*, JALAN
PERJUANGAN, BEKASI)

Nama Mahasiswa : Adhithana Budikusumah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710415193

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/ Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Sidang : 18 Juli 2023



Dosen Pembimbing 1

Dra. Sari Endah Nursyamsi, MM

NIDN 0311036501

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : POLA KOMUNIKASI BARISTA DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI ANALISIS DESKRIPTIF PADA
BARISTA DI RUWANG COFFEEHOUSE)

Nama Mahasiswa : Adhithana Budikusumah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710415193

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian : 18 Juli 2023

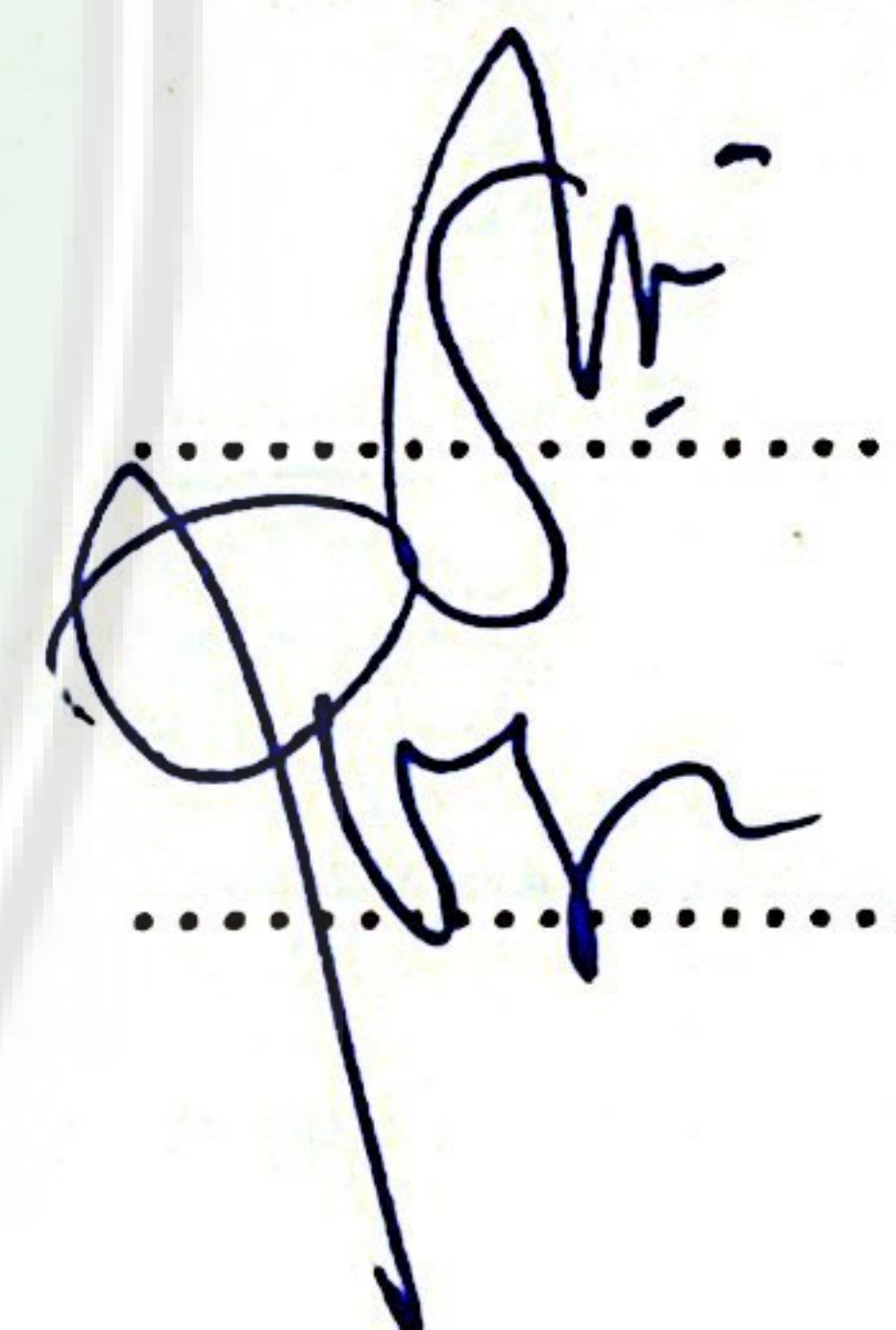
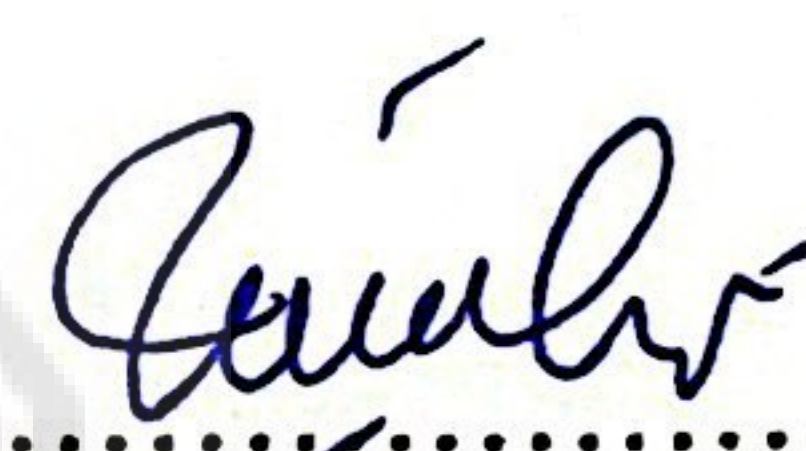
Jakarta, 28 Juli 2023

MENGESAHKAN,

Ketua Time Penguji : Dr. Dwinarko, M.M., M.H.
NIDN. 312026604

Penguji : Dra. Sari Endah Nursyamsi, M.M.
NIDN. 0311036501

Sekretaris Penguji : Prasojo, S.Sos., M.Si
NIDN. 0309108405

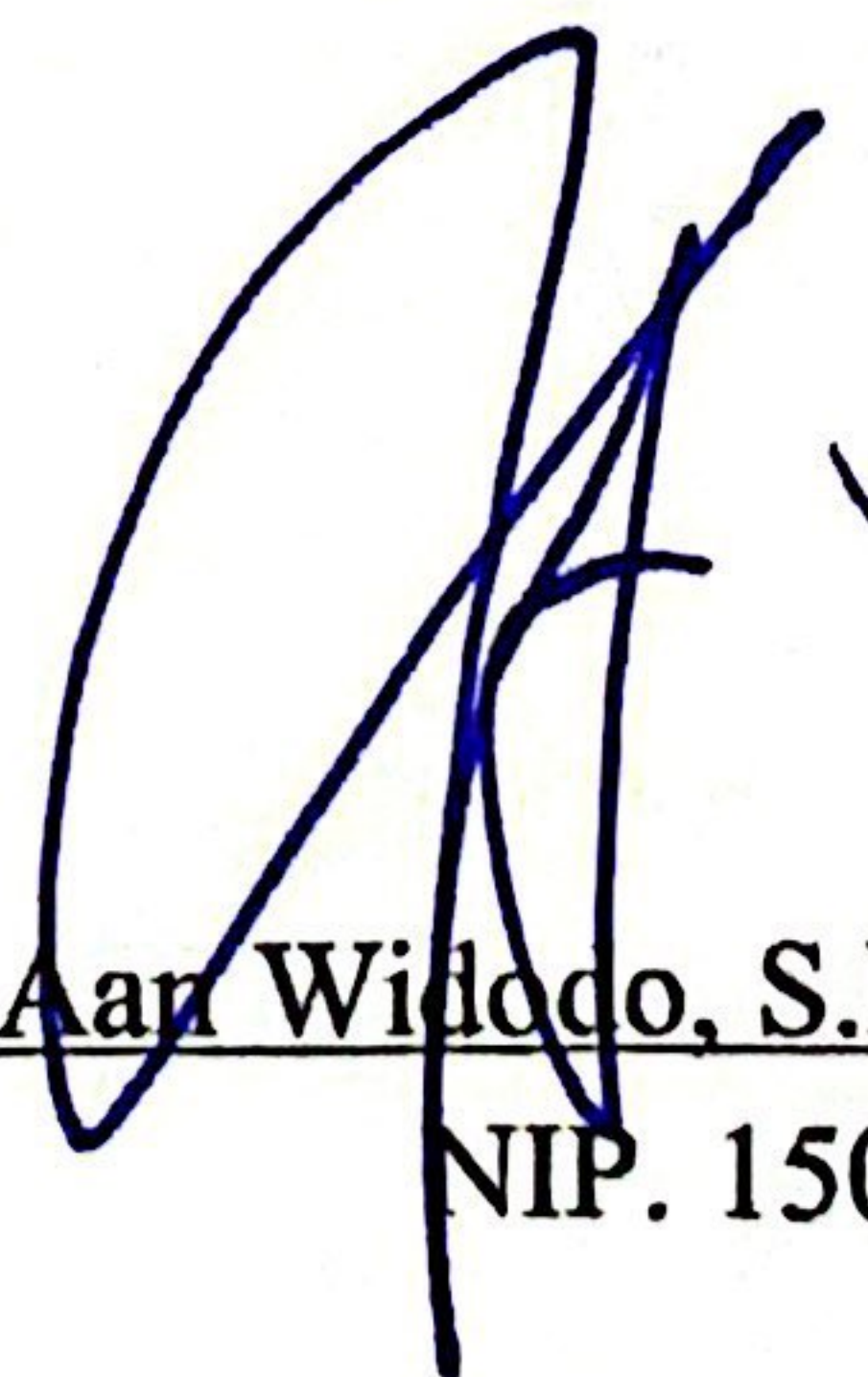


Ketua Program Studi
Fakultas Ilmu Komunikasi



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 PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul **Pola Komunikasi Barista dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Analisis Deskriptif pada Barista Ruwang *Coffeehouse*, Jalan Perjuangan, Bekasi)** ini adalah 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 dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikan melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 28 Juli 2023



Adhithana Budikusumah

201710415193

ABSTRAK

Adhithana Budikusumah, 201710415193, Pola Komunikasi Barista dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Analisis Deskriptif pada Barista Ruwang *Coffeehouse*)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memaparkan dan untuk menjelaskan pola komunikasi yang dilakukan barista kepada pelanggan di Ruwang *Coffeehouse* yang bersinggungan dengan peningkatan kepuasan pelanggan. melalui konsep pola komunikasi menurut Joseph A DeVito, yaitu pola komunikasi primer, pola komunikasi sekunder, pola komunikasi linear, pola komunikasi sirkular. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu Metode Penelitian Kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui teknik wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian, awal komunikasi barista sangat berpengaruh dengan kepuasan dan kenyamanan pelanggan kedepannya. Diluar dari produk dan tempat yang berkualitas, memberikan pelayanan yang tepat akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, dengan meningkatkan kepuasan sesuai harapan pelanggan, menumbuhkan minat untuk datang kembali, dan memunculkan rasa untuk merekomendasikan Ruwang *Coffeehouse* kepada rekan – rekannya.

KATA KUNCI : *Komunikasi, Pola Komunikasi, Barista, Kepuasan, Pelanggan*

ABSTRACT

Adhithana Budikusumah, 201710415193, Communication patterns of Barista in increasing customer satisfaction (descriptive analysis study on Ruwang Coffeehouse Barista, Jalan Perjuangan, Bekasi)

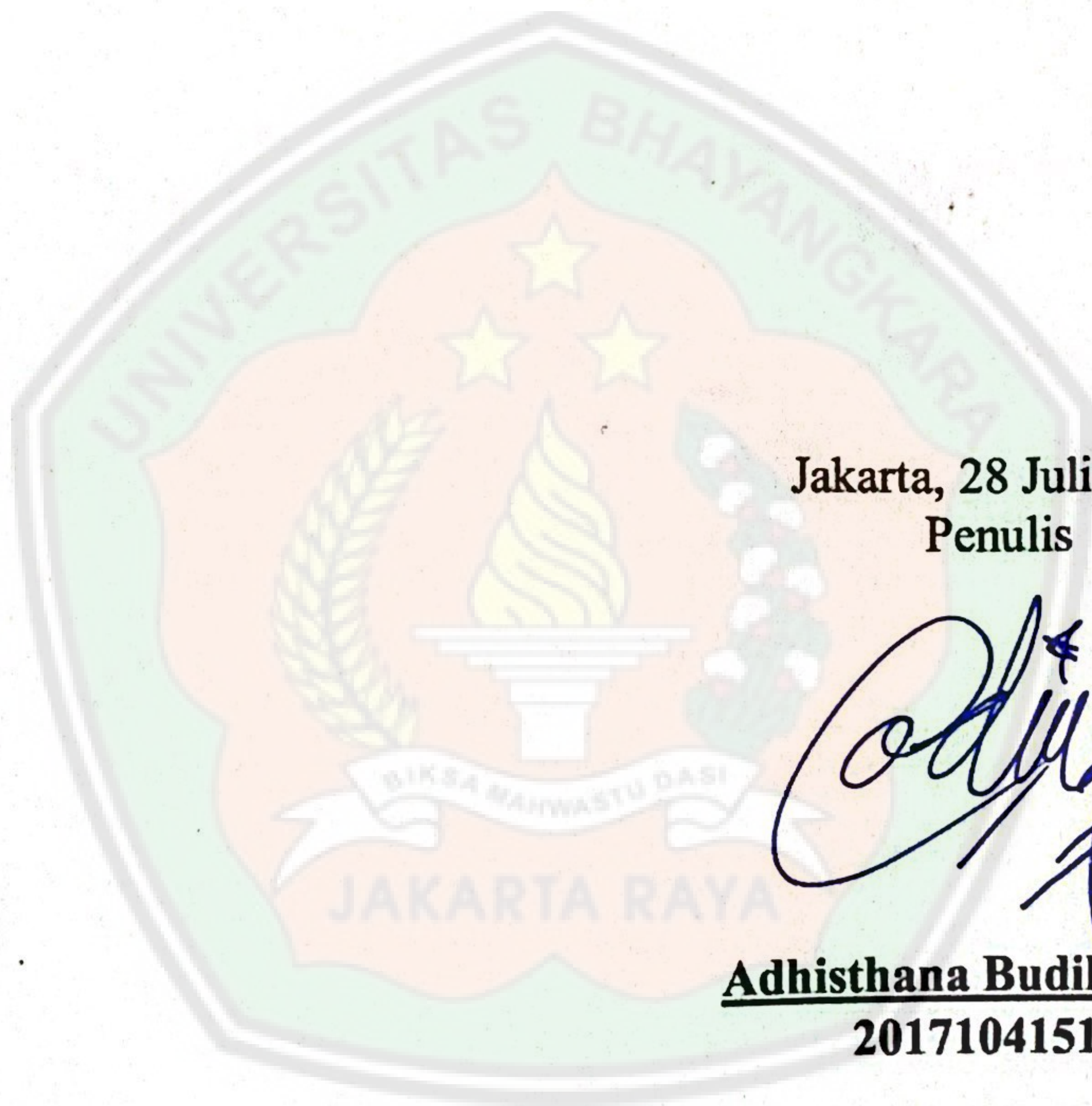
The purpose of this study is to explain and explain the communication patterns carried out by baristas to customers at Ruwang Coffeehouse that intersect with the improvement of customer satisfaction through the concept of communication patterns according to Joseph A DeVito, namely primary communication patterns, secondary communication patterns, linear communication patterns, circular communication patterns. The method used in this study is Qualitative Research Method. This study used data collection techniques through interview and documentation techniques.

Based on the results of the study, the beginning of barista communication is very influential with customer satisfaction and comfort in the future. Apart from quality products and places, providing the right service will greatly affect customer satisfaction. In this case, by increasing satisfaction according to customer expectations, fostering interest in coming back, and generating a sense of recommending Ruwang Coffeehouse to his colleagues.

KEYWORDS : *Communication, Communication Pattern, Barista, Satisfaction, Customer*

9. *Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quit, for just being me at all times.*

Penulis berharap proposal skripsi ini dapat berguna bagi siapapun, namun dibalik itu semua pastinya masih terdapat beberapa kekurangan dalam proposal skripsi ini, maka dari itu kritik dan saran dari berbagai pihak dibutuhkan agar proposal skripsi ini dapat terselesaikan dengan lebih baik lagi.



Jakarta, 28 Juli 2023

Penulis

Adhithana Budikusumah

201710415193

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| LEMBAR PERNYATAAN | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT | viii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| 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 | 8 |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian | 8 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.5 Manfaat Penelitian..... | 8 |
| 1.5.1 Manfaat Teoritis..... | 8 |
| 1.5.2 Manfaat Praktis | 8 |
| BAB II | |
| TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1. Penelitian Terdahulu..... | 9 |
| 2.2. Kerangka Konsep | 11 |
| 2.2.1. Komunikasi | 11 |
| 2.2.2. Pola Komunikasi..... | 13 |
| 2.2.3. Barista | 15 |
| 2.2.4. Kepuasan..... | 17 |
| 2.2.5. Pelanggan..... | 18 |
| 2.3. Kerangka Pemikiran | 18 |
| BAB III | |

| | |
|--|----|
| METODE PENELITIAN..... | 20 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 20 |
| 3.2 Metode Penelitian | 21 |
| 3.3 Informan | 22 |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data | 22 |
| 3.4.1 Wawancara..... | 22 |
| 3.4.2 Observasi..... | 23 |
| 3.5 Teknik Analisis Data | 24 |
| 3.5.1 Reduksi Data..... | 24 |
| 3.5.2 Representasi Data..... | 24 |
| 3.5.3 Verifikasi Data | 24 |
| 3.6 Triangulasi | 25 |
| 3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian | 26 |
| BAB IV | |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 27 |
| 4.1 Objek Penelitian | 27 |
| 4.1.1 Profil Ruwang <i>Coffeehouse</i> | 27 |
| 4.1.2 Profil dan Identitas Ruwang <i>Coffeehouse</i> | 28 |
| 4.1.3 Standar Operasional Pelayanan (SOP) Barista Ruwang <i>Coffeehouse</i> | 29 |
| 4.1.4 Profil Informan <i>Owner</i> dan Barista Ruwang <i>Coffeehouse</i> | 29 |
| 4.1.5 Profil Informan Pelanggan Ruwang <i>Coffeehouse</i> | 30 |
| 4.2 Hasil Penelitian..... | 30 |
| 4.2.1 Pola Komunikasi Primer | 31 |
| 4.2.2 Pola Komunikasi Sekunder | 32 |
| 4.2.3 Pola Komunikasi Linear..... | 33 |
| 4.2.4 Pola Komunikasi Sirkular | 34 |
| 4.2.5 Kepuasan Pelanggan | 36 |
| 4.3 Pembahasan | 39 |
| 4.3.1 Pola Komunikasi Primer | 40 |
| 4.3.2 Pola Komunikasi Sekunder | 41 |
| 4.3.3 Pola Komunikasi Linear..... | 42 |
| 4.3.4 Pola Komunikasi Sirkular | 43 |
| 4.3.5 Kepuasan Pelanggan | 43 |

BAB V

| | |
|---------------------|----|
| PENUTUP | 46 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 46 |
| 5.2 Saran..... | 47 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|---|
| Gambar 1.1 Suasana di Kasir Ruwang <i>Coffeehouse</i> | 3 |
| Gambar 1.2 Suasana di Lantai 1 <i>Indoor</i> Ruwang <i>Coffeehouse</i> | 3 |
| Gambar 1.3 Suasana di Lantai 1 <i>Outdoor</i> Ruwang <i>Coffeehouse</i> | 4 |
| Gambar 1.4 Suasana di Lantai 2 <i>Indoor & Outdoor</i> Ruwang <i>Coffeehouse</i> | 4 |



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2 : *Timeline* Penelitian

Lampiran 3 : Reduksi & Transkrip Wawancara

Lampiran 4 : Dokumentasi

Lampiran 5 : Kartu Bimbingan Skripsi

Lampiran 6 : Form Perbaikan Skripsi



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Table 2.1 Pedoman Penelitian Terdahulu..... | 11 |
|---|----|

