

**KOMUNIKASI *INTERPERSONAL BARBERMAN*
DENGAN *CUSTOMER* DI *JULESS HAIRSTYLIST*
JATIMULYA, BEKASI DALAM MENCAPAI
*GOODWILL SATISFACTION***

SKRIPSI

**Oleh :
KHOIRUL ABI GUSMAS
201410415129**



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

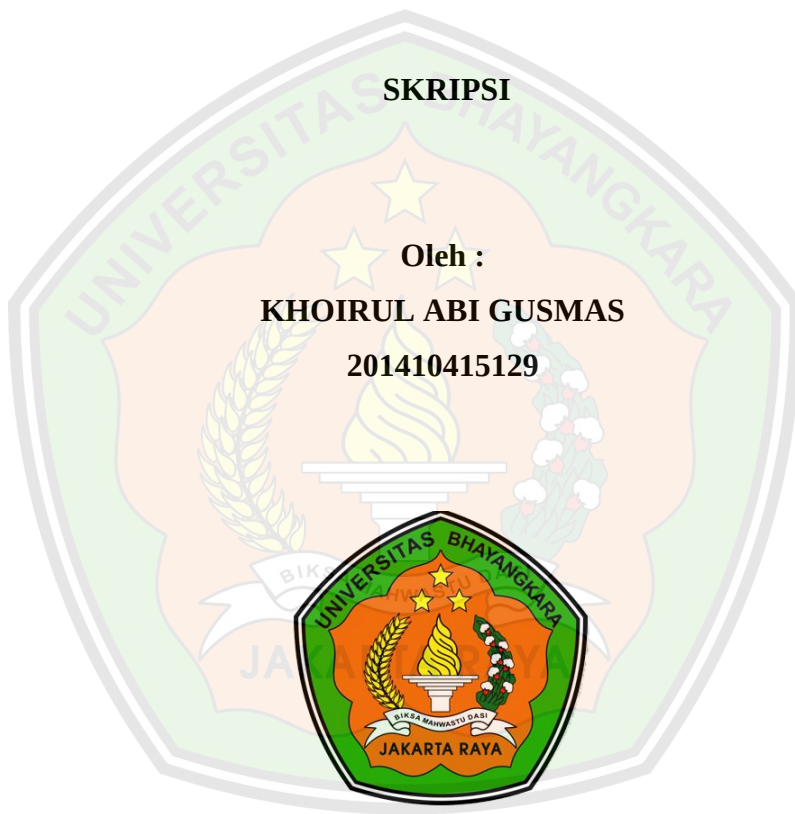
**KOMUNIKASI *INTERPERSONAL BARBERMAN*
DENGAN *CUSTOMER* DI *JULESS HAIRSTYLIST*
JATIMULYA, BEKASI DALAM MENCAPAI
*GOODWILL SATISFACTION***

SKRIPSI

Oleh :

KHOIRUL ABI GUSMAS

201410415129



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

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Komunikasi *Interpersonal Barberman* Dengan
Customer Jules Hairstylist Jatimulya, Bekasi
Dalam Mencapai *Goodwill Satisfaction*.
Nama Mahasiswa : Khoirul Abi Gusmas
Nomor Pokok Mahasiswa : 201410415129
Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 31 Januari 2022

Jakarta, 7 Februari 2022

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing 1



Rr. Dinar Soelistyowati, S.Sos., M.I.Kom., MM

NIDN.0323127802

Dosen Pembimbing 2



Imaddudin, S.I.Kom., M.I.Kom

NIDN.0310068902

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Komunikasi *Interpersonal Barberman* Dengan
Customer Jules Hairstylist Jatimulya, Bekasi
Dalam Mencapai *Goodwill Satisfaction*.
Nama Mahasiswa : Khoirul Abi Gusmas
Nomor Pokok Mahasiswa : 201410415129
Program Studi / Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 31 Januari 2022

Jakarta, 7 Februari 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji

: Dr. Ari Sulistyanto, S.Sos., M.I.Kom......
NIDN. 0303077002

Penguji I

: Imaddudin, S.I.Kom., M.I.Kom......
NIDN. 0310068902

Penguji II

: Drs. Nasaruddin Siregar, M.Si......
NIDN. 0328056508

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi

Wa Ode Sitti Nurhaliza, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 1904409

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi

Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom
NIP. 1504222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul “Komunikasi *Interpersonal Barberman Dengan Customer* di *Jules Hairstylist* Jatimulya, Bekasi dalam Mencapai *Goodwill Satisfaction*” ini adalah benar – benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak mengandung materi yang di tulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah di tuliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

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

Saya mengizinkan skripsi ini di pinjam dan di gandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk *digital* dan mem publikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 7 Februari 2022
Yang membuat pernyataan


KHOIRUL ABI GUSMAS
NPM. 201410415129

ABSTRAK

Khoirul Abi Gusmas. 201410415129, komunikasi *Interpersonal* antara *Barberman* dengan *Customer* di *Jules Hairstylist* Jatimulya untuk mencapai *Goodwill and Satisfaction* (studi deskriptif kualitatif *Jules Hairstylist*)

Komunikasi *Interpersonal* Antara *Barberman* Dengan *Customer* Pria Di *Jules Hairstylist* Bekasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana komunikasi yang terjalin antara kaspter dengan *Customer* pria dari pertama tiba di *barbershop* hingga selesai proses mencukur dan mengetahui hambatan-hambatan antara kaspter pria dengan *Customer* pria didalam proses mencukur. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara secara langsung dilakukan bersama 3 orang *Barberman* dan juga 3 orang *Customer*. Teknik analisis data yang dilakukan adalah reduksi data dan penarikan kesimpulan. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu para *Barberman* di *Jules Hairstylist* Bekasi dalam memberikan pelayanan kepada *Customer* sangat ramah dari pertama datang langsung memberikan senyuman dan menyapanya. Selain handal dalam proses mencukur *Barberman* juga pandai dalam berkomunikasi kepada *Customer* sehingga pesan yang disampaikan dapat diterima dengan baik oleh *Customer* dan menciptakan hasil cukuran yang bagus sesuai apa yang di inginkan. Dengan begitu adanya kepuasan *Customer* kepada *Barbershop* dan merasa cocok dengan hasil yang didapat.

Kata kunci: Komunikasi *Interpersonal*, *Goodwill*, *Satisfaction*

ABSTRACT

Khoirul Abi Gusmas. 201410415129, Interpersonal communication between the Barberman and the Customer at Jules Hairstylist Jatimulya to achieve Goodwill and Satisfaction (a qualitative descriptive study of Jules Hairstylist)

, Interpersonal communication between male captains and male Customers at Jules Hairstylist Bekasi

This study aims to find out how the communication that exists between male staff and male Customers from the first arrival at the barbershop to the completion of the shaving process and to find out the obstacles between male staff and male Customers in the shaving process. This research is a qualitative research with descriptive qualitative method. The data collection technique in this study was direct interviews with 3 captains and 3 Customers. The data analysis technique used is data reduction and conclusion drawing. The conclusion of this research is that the staff at Jules Hairstylist Bekasi in providing service to Customers are very friendly from the first time they come, immediately give a smile and greet them. Apart from being reliable in the shaving process, he is also good at communicating to Customers so that the message conveyed can be well received by Customers and creates good shaving results as desired. That way there is Customer Satisfaction for the barbershop and feels comfortable with the results obtained.

Keywords: *Interpersonal Communication, Goodwill, Satisfaction, Customer*



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin Penulis memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir yang berjudul: **“KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARBERMAN DENGAN CUSTOMER DI JULESS HAIRSTYLIST JATIMULYA, BEKASI DALAM MENCAPAI GOODWILL SATISFACTION”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan yang berguna untuk perbaikan di masa mendatang. Penulisan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan kelulusan S1 di program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dalam penulisan Penelitian Tugas Akhir ini penulis menyadari akan bantuan yang telah diberikan dari semua pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua dan semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini 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 Bapak Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Ibu Wa Ode Sitti Nurhaliza, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Rr. Dinar Soelistyowati, S.Sos., M.I.Kom., MM Selaku Pembimbing I Tugas Akhir yang telah memberikan banyak arahan dan membantu peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini.

5. Bapak Imaddudin, S.I.Kom., M.I.Kom selaku Pembimbing II Tugas Akhir yang telah memberikan banyak arahan dan membantu peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini
6. Seluruh Dosen dan *Staff* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
7. Rekan rekan angkatan 2014 khususnya Program Studi Ilmu Komunikasi yang turut membantu dalam penulisan tugas akhir ini.
8. Seluruh pihak yang turut andil membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Semoga seluruh bantuan yang diberikan kepada penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini mendapat balasan dari Allah SWT. Akhir kata penulis berharap semoga ini dapat bermanfaat bagi perkembangan pendidikan di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Begitu pula penulis menyadari bahwa kekurangan dari naskah penelitian ini, baik materi maupun teknik penyajiannya. Mengingat kekurangan pengetahuan dan pengalaman.

Jakarta, 7 Februari 2022

Penulis



Khoirul Abi Gusmas

DAFTAR ISI

	halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Kegunaan Penelitian.....	5
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	5
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Kerangka Konsep	8
2.2.1 Komunikasi.....	8
2.2.2 Komunikasi <i>Interpersonal</i>	9
2.2.3 Karakteristik Komunikasi <i>Interpersonal</i>	12
2.2.4 Efektivitas Komunikasi <i>Interpersonal</i>.....	17
2.2.5 <i>Barbershop</i>	19
2.2.6 <i>Barberman</i>.....	21

2.2.7 Customer.....	22
2.2.8 Persepsi	23
2.2.9 Goodwill dan Satisfaction.....	23
2.3 Kerangka Pemikiran	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Metode Penelitian.....	25
3.3 Informan Penelitian.....	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data	27
3.4.1 Sumber Data	28
3.5 Teknik Analisis Data.....	29
3.6 Reduksi Data	30
3.7 Triangulasi Data	30
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
3.8.1 Lokasi	31
3.8.2 Waktu Penelitian.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1 Hasil Penelitian.....	32
4.1.1 Objek Penelitian	33
4.1.2 Profil	35
4.1.3 Komunikasi <i>Interpersonal</i> yang Terjalin Antara <i>Barberman</i> Pria Kepada Customer Pria di <i>Jules Hairstylist</i> Jatimulya, Bekasi.....	40
4.1.4 Faktor pendukung Efektivitas Komunikasi <i>Interpersonal</i>	45
4.2 Pembahasan.....	55
BAB V PENUTUP	68
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	69
5.2.1 Saran Bidang Akademik	69
5.2.2 Saran Bidang Praktis.....	69
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 4.1 <i>Key Informan Baeberman</i>	38
Tabel 4.2 <i>Informan Customer</i>	42



DAFTAR GAMBAR

halaman

Gambar 2.1	Ambroise Pare.....	20
Gambar 2.2	Lampu Logo <i>Barbershop</i>.....	21
Gambar 4.1	Tempat <i>Jules Hairstylist</i> Jatimulya, Bekasi	34
Gambar 4.2	<i>Barberman</i> Ricky	35
Gambar 4.3	<i>Barberman</i> Arsad.....	36
Gambar 4.4	<i>Barberman</i> Dio	37



DAFTAR BAGAN

halaman

Bagan 2.1	Kerangka Penelitian.....	24
------------------	---------------------------------	-----------



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Daftar Riwayat Hidup

LAMPIRAN 2 : Surat Keterangan Penelitian

LAMPIRAN 3 : Dokumentasi Penelitian, Reduksi Data, Transkrip Wawancara

LAMPIRAN 4 : Kartu Bimbingan

LAMPIRAN 5 : Form Perbaikan

