POLA KOMUNIKASI *INTERPERSONAL* BARISTA DALAM MEMBANGUN KEPUASAN PELANGGAN *COFFEE* CETROO BEKASI HARAPAN INDAH

SKRIPSI

Disusun Oleh :

Nur Rahmaini Lubis

202010415279

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

POLA KOMUNIKASI *INTERPERSONAL* BARISTA DALAM MEMBANGUN KEPUASAN PELANGGAN *COFFEE* CETROO BEKASI HARAPAN INDAH

SKRIPSI

Disusun Oleh :

Nur Rahmaini Lubis

202010415279

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi	:	POLA KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA DALAM MEMBANGUN KEPUASAN PELANGGAN COFFEE CETROO BEKASI HARAPAN INDAH
Nama Mahasiswa	:	Nur Rahmaini Lubis
Nomor Pokok Mahasiswa	:	202010415279
Program Studi/Fakultas	:	Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Jakarta, 28 Juli 2025

MENYETUJUI,

Pembimbing

Pagi Muhamad, S.I.Kom., M.I.Kom

NIDN.0310038403

Pola Komunikasi.., Nur Rahmaini Lubis, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Sidang Skripsi	: Pola Komunikasi *Interpersonal* Barista Dalam Membangun Kepuasan Pelanggan Cetroo Coffee Bekasi Harapan Indah
Nama Mahasiswa	: Nur Rahmaini Lubis
Nomor Pokok Mahasiswa	202010415279
Program Studi/Fakultas	: Ilmu Komunikasi/ Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi	: Senin, 21 Juli 2025

Jakarta, 28 Juli 2025

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji	:	Dr. Dina Kristina, M.Si NIDN. 0313088106	.....
Penguji	:	Pagi Muhamad, S.I.Kom., M.I.Kom NIDN. 0310038403	.....
Sekretaris Penguji	:	Wa Ode Sitti Nurhaliza, S.I.Kom., M.I.Kom NIDN. 03020691	.....

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi	Dekan
Ilmu Komunikasi	Fakultas Ilmu Komunikasi
Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si	Dra. Truly Wangsalegawa M.A.,M.Ed.,Ph.D
NIP.2203551	NIP. 1908425

Pola Komunikasi.., Nur Rahmaini Lubis, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul **POLA KOMUNIKASI *INTERPERSONAL* BARISTA DALAM MEMBANGUN KEPUASAN PELANGGAN CETROO COFFEE BEKASI HARAPAN INDAH** 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 penulis karya ilmiah. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ilmiah, saya bersedia menerima sanski dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan skripsi saya dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempubliskasinya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 28 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Nur Rahmaini Lubis

202010415279

Pola Komunikasi.., Nur Rahmaini Lubis, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

ABSTRAK

Nur Rahmaini Lubis 202010415279. Pola Komunikasi *Interpersonal* Barista Dalam Membangun Kepuasan Pelanggan *Cetroo* Coffee Bekasi Harapan Indah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi interpersonal digunakan dalam membangun hubungan yang efektif antara karyawan dan pelanggan pada sebuah coffee shop. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara dan observasi Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan melalui sapaan personal, penggunaan bahasa yang ramah, dan pemberian perhatian terhadap kebutuhan pelanggan mampu meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan. Penelitian ini juga menemukan bahwa pola komunikasi yang efektif memadukan komunikasi primer (tatap muka langsung), sekunder (melalui media seperti media sosial), linear (penyampaian pesan satu arah seperti promosi), dan persuasif (membujuk pelanggan melalui rekomendasi dan promo). Dengan penerapan pola komunikasi ini, coffee shop dapat membangun hubungan yang lebih baik dan meningkatkan citra positif di mata pelanggan.

Kata Kunci: *Komunikasi Interpersonal*, Barista, Pelanggan, Kepuasaan Pelanggan

ABSTRACT

Nur Rahmaini Lubis 202010415279. Barista Interpersonal Communication Patterns in Building Customer Satisfaction at Cetroo Coffee Bekasi Harapan Indah

This study aims to determine how interpersonal communication patterns are used to build effective relationships between employees and customers at a coffee shop. The research method used was descriptive qualitative with interviews and observation techniques. The results show that interpersonal communication conducted through personal greetings, the use of friendly language, and paying attention to customer needs can increase customer satisfaction and loyalty. This study also found that effective communication patterns combine primary communication (face-to-face), secondary communication (through media such as social media), linear communication (delivering one-way messages such as promotions), and persuasive communication (persuading customers through recommendations and promotions). By implementing these communication patterns, coffee shops can build better relationships and enhance their positive image in the eyes of customers.

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

Pola Komunikasi.., Nur Rahmaini Lubis, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, hidayah, dan karunia kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "POLA KOMUNIKASI *INTERPERSONAL BARISTA* DAN *CUSTOMER* DALAM MEMBANGUN KEPUASAAN PELANGGAN CETROO *COFFEE* BEKASI HARAPAN INDAH". Penyusunan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk beralih ketahap penyusunan skripsi dalam program Stara-1 di Fakultas Ilmu Komunikasi, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Dalam penyusunan penelitian ilmiah ini, peneliti mendapatkan banyak bantuan, masukan, bimbingan, serta dukungan dari pihak. Untuk itu, melalui kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih yang tulus kepada Cinta pertama dan panutan ku, Almarhum Ayahanda Abdul Hakim Lubis dan pintu surgaku Ibunda Mistuti. Terima kasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih sayang yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senan tiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan sayang, cinta, dan perjuangan untuk kehidupan penulis. Terima kasih untuk selalu mendidik, memotivasi, memberikan dukungan serta doa dan nasihat diberikan kepada penulis. Hiduplah lebih lama pintu surgaku, semoga Allah SWT selalu menjaga kalian dalam kebaikan, kesehatan, dan kemudahan.

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Prof. Dr. Drs. H. Bambang Karsono, SH.,MM.,Ph.D.,D.Crim (Honoris Causa) Selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dra Truly Wangsalegawa M.A, M.Ed, Ph.D Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
3. Bapak Syahrul Hidayanto, Sos., M.Si Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Azhar Irfansyah,S.IP.,M.A Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan mengenai akademik perkuliahan dari semester awal sehingga akhir semester.
5. Bapak Pagi Muhamad, S.I.Kom.,M.I.Kom Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan saran, dan memotivasi dalam penulisan dalam peneliti ini.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi, Program Studi Ilmu Komunikasi. Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan seluruh jajaran sivitas akademika yang turut berperan penting dalam penelitian ini.
7. Terima kasih untuk kedua kaka saya Khairun Anisah Amd.Keb dan Mohammad

Khadafi S.E. yang sudah menjadi support saya dalam masa masa menyusun skripsi yang saya buat.

8. Bu Nila Sa'adah selaku *owner* coffee shop yang telah membantu saya dalam penelitian ini.
9. Eni Septiani Basri yang telah memberikan support dan waktunya untuk terus membantu penulis.
10. Sabila Zainda sahabat penulis saya yang sama sama lagi berjuang untuk menyelesaikan skripsi untuk tahun ini.
11. Berbagai pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu namanya secara tidak langsung ikut terlibat dalam memotivasi peneliti untuk menyelesaikan studinya di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
12. Terakhir terima kasih kepada diri saya seendiri Nur Rahmaini Lubis. Terima kasih sudah bertahan kuat dan berujung keras sampai di titik ini atas kepercayaan untuk tidak menyerah dari berbagai tekanan dan kendala yang hadir selama menyusun penelitian skripsi ini hingga dapat menyelesaikan penelitian skripsi. Terima kasih selalu menjadi seseorang yang ingin tetap berusaha dan tidak lelah mencoba. Berbahagialah selalu, ini merupakan pencapaian yang patut untuk dibanggakan. Tetaplah bersemnagat karena merupakan awal dari semuanya.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari semua pihak diatas, penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karna itu, dengan senang hati penulis berharap mendapatkan saran dan kritik yang membangun demi kebaikan dan kesempurnaan sehingga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 28 Juli 2025

Nur Rahmaini Lubis

202010415279

Pola Komunikasi.., Nur Rahmaini Lubis, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ii

LEMBAR PENGESAHAN iii

LEMBAR PERNYATAAN iv

ABSTRAK v

ABSTRACT vi

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR BAGAN xiii

DAFTAR LAMPIRAN xiv

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Fokus Penelitian 14

1.3 Pertanyaan Penelitian 14

1.4 Tujuan Penelitian 14

1.5 Manfaat Penelitian 15

1.5.1 Manfaat Teoritis 15

1.5.2 Manfaat Praktis 15

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 16

2.1 Penelitian Terdahulu 16

2.2 Kerangka Konsep 19

2.2.1 Pola Komunikasi 19

2.2.2 Komunikasi Interpersonal 21

Pola Komunikasi.., Nur Rahmaini Lubis, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

2.2.3 Komunikasi Persuasif 22
2.2.4 Barista 23
2.2.5 Pelanggan 25
2.2.6 Loyalitas Pelanggan 25
2.3 Kerangka Pemikiran 26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 28
3.1 Jenis Penelitian 28
3.2 Metode Penelitian 28
3.3 Subjek dan Objek 29
3.4 Informan Penelitian 29
3.5 Teknik Pengumpulan Data 31
3.6 Teknik Analisis Data 33
3.7 Tringulasi Data 34
3.8 Waktu dan Tempat Penelitian 36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 37
4.1 Objek Penelitian 37
4.1.1 Profil *Coffe* Cetroo 37
4.1.2 Profil dan Identitas Cetroo Coffee 38
4.1.3 Profil Informan Owner dan Barista Cetroo Coffee 39
4.1.4 Profil Informan Pelanggan Cetroo Coffee 40
4.2 Hasil Penelitian 41
4.2.1 Pola Komunikasi Primer 42
4.2.2 Pola Komunikasi Sekunder 46
4.2.3 Pola Komunikasi Linear 47
4.2.4 Komunikasi Interpersonal 49
4.2.5 Komunikasi Persuasif 52
4.2.6 Kepuasaan Pelanggan 53

Pola Komunikasi.., Nur Rahmaini Lubis, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

4.3 Pembahasaan 55
4.3.1 Pola Komunikasi Primer 57
4.3.2 Pola Komunikasi Linear 58
4.3.3 Pola Komunikasi Sekunder 58
4.3.4 Pola Komunikasi Interpersonal 59
4.3.5 Komunikasi Persuasif 60
4.3.6 Kepuasaan Pelanggan 60
BAB V PENUTUP 62
5.1 Kesimpulan 62
5.2 Saran 63
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

Pola Komunikasi.., Nur Rahmaini Lubis, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu 16
Tabel 3. 1 Waktu dan Tempat Penelitian 36
Tabel 4. 1 Informan Utama 39
Tabel 4. 2 Informan Pendukung 40
Tabel 4. 3 Pola komunikasi dan Aktivitas Komunikasi 67

Pola Komunikasi.., Nur Rahmaini Lubis, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.3 Kerangka Pemikiran 28
Bagan 4.1.2 SOP Baristas Cetroo 39

Pola Komunikasi.., Nur Rahmaini Lubis, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Biodata Mahasiswa

Lampiran 2 : Dokumentasi – Dokumentasi

Lampiran 3 : Surat Perizinan

Lampiran 4: Pertanyaan Wawancara Owner Cetroo Coffee

Lampiran 5: Pertanyaan Wawancara Barista Cetroo Coffee

Lampiran 6: Pertanyaan Wawancara Pelanggan Cetroo Coffee

Lampiran 7: Transkip Wawancara Owner Barista Cetroo Coffee

Lampiran 8: Transkip Wawancara Head Barista Cetroo Coffee

Lampiran 9: Transkip Wawancara Senior Barista Cetroo Coffe

Lampiran 10: Transkip Wawancara Pelanggan 1 Cetroo Coffee

Lampiran 11: Transkip Wawancara Pelanggan 2 Cetroo Coffee

Lampiran 12: Reduksi Data Wawancara

Lampiran 13: Data Observasi

Lampiran 14: Kartu Bimbingan

Lampiran 15: Lembar Perbaikan

Pola Komunikasi.., Nur Rahmaini Lubis, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025