

**ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA
KEPADA KONSUMEN DALAM MEMBANGUN BRAND
LOYALTY MANIS AE COFFE AND SPACE SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan Memenuhi
Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata1 Program Studi Ilmu
Komunikasi



Oleh:

EVANDA FRADITOTOLES

NBI: 1152000020

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
SURABAYA
2024**

**ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA
KEPADA KONSUMEN DALAM MEMBANGUN BRAND
LOYALTY MANIS AE COFFE AND SPACE SIDOARJO**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata – 1
Program Studi Ilmu Komunikasi**



Disusun Oleh:

EVANDA FRADITOTOLES

NIM 1152000020

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Evanda Fraditotoles

NBI 1152000020

**Judul : Analisis Komunikasi Interpersonal Barista Kepada
Konsumen Dalam Membangun Brand Loyalty Manis Ae
Coffe And Space Sidoarjo**

Surabaya, 11 Juli 2024

**Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing 1**

**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP 20120870103**

**Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana,
S.Sos., M.Med.Kom
NPP 20150180777**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 11 Juli 2024.

Dewan Penguji :

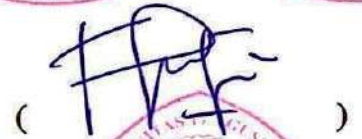
1. **Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S.Sos.,
M.Med.Kom**
Ketua



2. **Dr. Teguh Priyo Sadono, M.Si**
Anggota



3. **Fransisca Benedicta Avira Citra
Paramita, S.I.Kom., M.Med.Kom**
Anggota



Mengetahui

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**


Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P
NPP 20120870103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Evanda Fraditotoles

NIM : 1152000020

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Analisis Komunikasi Interpersonal Barista Kepada Konsumen
Dalam Membangun Brand Loyalty Manis Ae Coffe And Space
Sidoarjo

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 11 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



Evanda Fraditotoles



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpustakaan@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Evanda Fraditotoles
NBI : 1152000020
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, Saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul :

**“Analisis Komunikasi Interpersonal Barista Kepada Konsumen
Dalam Membangun Brand Loyalty Manis Ae Coffe And Space
Sidoarjo“**

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformat, mengolah dalam bentuk pangkatan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : Surabaya, 11 Juli 2024

Yang Menyatakan,



(Evanda Fraditotoles)

ABSTRAK

Studi ini mengkaji analisis komunikasi interpersonal barista di Manis Ae Coffee and Space, Sidoarjo, untuk menciptakan loyalitas merek. Penelitian ini meneliti bagaimana interaksi antara barista dan konsumen memengaruhi persepsi konsumen terhadap merek serta dampaknya terhadap loyalitas konsumen. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan fokus pada pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan barista dan konsumen. Temuan menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang ramah, personal, dan informatif dari barista memiliki pengaruh yang signifikan dalam membangun hubungan positif antara merek dan konsumen. Hal ini juga berdampak pada tingkat kepuasan konsumen dan kesetiaan terhadap merek. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pentingnya pelatihan komunikasi interpersonal bagi barista dalam memperkuat brand loyalty dan meningkatkan pengalaman konsumen di tempat kopitersebut

Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Barista, Konsumen, Brand Loyalty

ABSTRACT

This study examines the analysis of barista interpersonal communication at Manis Ae Coffee and Space, Sidoarjo, in building brand loyalty. This research examines how interactions between baristas and consumers influence consumer perceptions of brands and their impact on consumer loyalty. The research method used is descriptive qualitative, with a focus on collecting data through in-depth interviews with baristas and consumers. The findings show that friendly, personal and informative interpersonal communication from baristas has a significant influence in building positive relationships between brands and consumers. This also has an impact on the level of consumer satisfaction and brand loyalty. The conclusion of this research is the importance of interpersonal communication training for baristas in strengthening brand loyalty and improving consumer experience at the coffee shop

Keywords: Interpersonal Communication, Barista, Consumer, Brand Loyalty

KATA PENGANTAR

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang, segala puji serta syukur penulis curahkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah dengan **judul “ Analisis Komunikasi Interposonal Barista kepada Konsumen untuk Menciptakan Brand Loyalty Manis ae Coffe and Space Sidoarjo”**. penulisan proposal skripsi ini sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan studi mencapai gelar sarjana (S1) pada Program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan dari berbagai pihak dalam penyelesaian skripsi ini. Maka dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Ayahanda Heru dan Ibunda Erny yang telah mendukung, memberikan motivasi, doa, dan semangat dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
2. Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S. Sos., M. Med. Kom sebagai dosen pembimbing pertama saya yang sudah sangat banyak membantu dengan ketulusan hatinya untuk menyelesaikan penelitian ini.
3. Dr. Bambang Sigit Pramono, S. Sos., M. Si sebagai dosen pembimbing kedua saya yang sudah sangat banyak membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini.
4. Deah Chaliftah, seseorang yang tak kalah penting kehadirannya. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Memberikan dukungan, perhatian, dan mendengarkan keluh kesah serta menjadi sandaran saat penulis berada dititik terendah. Terima kasih.

Maka dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih sebesar- besarnya kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu per satu yang selalu memberikan dukungan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi. Penulis menyadari masih banyak terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, segala kritikan dan saran yang dapat membangun akan penulis terima dengan baik. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Surabaya, 01 Juni

Evanda Fraditotoles

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.2 Tujuan Penelitian	6
1.3 Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Landasan Konseptual	15
2.2.1 Komunikasi Interpersonal.....	15
2.2.2 Barista	20
2.2.3 Konsumen	22
2.2.4 Pelayanan	23
2.3 Kerangka Berpikir	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Pendekatan Penelitian	31
3.2 Jenis Penelitian.....	31
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	32
3.3.1 Subjek Penelitian	32
3.3.1 Objek Penelitian.....	33

3.4	Metode Pengumpulan Data	33
3.4.1	Jenis Data	33
3.5	Teknik Pengumpulan Data	34
3.6	Teknik Analisis Data	36
3.7	Uji Keabsahan Data.....	38
BAB IV	HASIL PENELITIAN	39
4.1	Deskripsi Subjek/Objek.....	39
4.1.1	Profil Manis Ae Coffe And Space	39
4.1.2	Struktur Tim Barista Manis Ae Coffe And Space	42
4.1.3	Identitas dan Lokasi Manis Ae Coffe And Space	42
4.2	Hasil Penelitian.....	43
4.2.1	Tingkatan Brand Loyalty.....	43
4.2.2	Hambatan yang Terjadi.....	46
4.3	Pembahasan.....	48
4.3.1	Penggunaan Komunikasi Interpersonal Verbal dan Non Verbal Antara Barista dan Konsumen	48
4.3.2	Penghafalan Nama dan Menu Konsumen	51
4.3.3	Perbedaan Bahasa Menjadi Penghambat dalam Melakukan Komunikasi Interpersonal Barista kepada Konsumen.....	52
4.3.4	Tingkatan Brand Loyalty	53
BAB V	PENUTUP	55
5.1	Kesimpulan	55
5.2	Rekomendasi.....	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	5
Tabel 3. 1 Informan Penelitian	22
Tabel 3. 2 Kriteria Informan.....	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	19
Gambar 4. 1 Logo Manis Ae Coffe And Space	27
Gambar 4. 2 Struktur Tim Barista Manis Ae Coffe And Space.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dialog Wawancara Peneliti dengan Barista:.....	43
Lampiran 2 Dialog Wawancara Peneliti dengan Konsumen.....	45
Lampiran 3 Hasil Dokumentasi.....	47
Lampiran 4 Surat Keterangan Bebas Tanggungan Administrasi	51
Lampiran 5 Hasil Cek Turnitin.....	52
Lampiran 6 Kartu Biombingan Skripsi.....	55