



Sumber : Instagram Teras Senja

Pengaruh Komunikasi Interpersonal Barista terhadap Kepuasan Pelanggan Kafe Teras Senja

Tugas Akhir Skripsi/Tugas Akhir Selain Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi



Nama : Raditya Hutomo

NIM : 1810411239

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK UNIVERSITAS PEMBANGUNAN
NASIONAL VETERAN JAKARTA**

2023



Sumber : Instagram Teras Senja

Pengaruh Komunikasi Interpersonal Barista terhadap Kepuasan Pelanggan Kafe Teras Senja

Tugas Akhir Skripsi/Tugas Akhir Selain Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi



Nama : Raditya Hutomo

NIM : 1810411239

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK UNIVERSITAS PEMBANGUNAN
NASIONAL VETERAN JAKARTA**

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raditya Hutomo

NIM : 1810411239

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 28 Desember 2023



Raditya Hutomo

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI / TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raditya Hutomo
NIM : 1810411239
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN KAFE TERAS SENJA**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini. Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Jakarta,

Pada tanggal : 1 Februari 2024

Yang menyatakan,



(Raditya Hutomo)

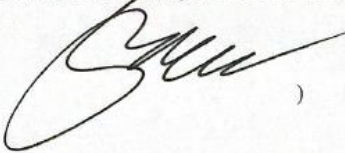
PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Raditya Hutomo
NIM : 1810411239
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
JUDUL : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Barista terhadap Kepuasan Pelanggan Kafe Teras Senja

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

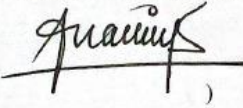
Pembimbing

Dr. Radita Gora Tayibnapis, S.Sos., M.M

()

Penguji 1

Dr. Ana Kuswanti, S.I.Kom., M.S.i

()

Penguji 2

Kumala Hayati, S.I.Kom., M.Med.Kom

()

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi

()

Azwar, SS., M.Si

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 8 Januari 2023

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KAFE TERAS SENJA

Raditya Hutomo

ABSTRAK

Fenomena tingginya usaha kedai kopi menjadikan persaingan bisnis kedai kopi sangat kompetitif. Pengusaha harus mampu menciptakan *service of excellent* agar mampu merebut hati pelanggan. Komunikasi interpersonal yang dilakukan barista secara lebih persuasif. Harapannya dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal barista terhadap kepuasan pelanggan Kafe Teras Senja dalam meningkatkan penjualan kopi dan menumbuhkan loyalitas pelanggan. Penelitian menggunakan teori komunikasi interpersonal yang memiliki dimensi (Keterbukaan, Empati, Sikap mendukung, Sikap Positif, dan Kesetaraan). Jenis penelitian dengan pendekatan kuantitatif dengan metode eksplanatif. Populasi terdiri dari seluruh pelanggan Kopi Teras Senja yang tidak diketahui jumlahnya, maka digunakan jenis teknik purposive sampling melalui rumus lemeshow diperoleh 384 responden dengan margin eror 5% untuk mewakili pelanggan Kopi Teras Senja. Hasil penelitian terdapat pengaruh signifikan antara komunikasi interpersonal barista terhadap kepuasan pelanggan Kafe Teras Senja dengan nilai 21,6%, sementara sisanya yaitu sebesar 78,4% dapat dipengaruhi oleh variabel di luar dari variabel penelitian.

Kata Kunci : Barista, Kepuasan Pelanggan, Komunikasi interpersonal

**THE INFLUENCE OF BARISTA INTERPERSONAL
COMMUNICATION ON CUSTOMER SATISFACTION OF
KAFE TERAS SENJA**

Raditya Hutomo

ABSTRACT

The phenomenon of high coffee shop business makes the coffee shop business very competitive. Entrepreneurs must be able to create service of excellence in order to win the hearts of customers. Barista's interpersonal communication is more persuasive. The hope is to grow customer loyalty. The purpose of this research is to determine the effect of barista interpersonal communication on Teras Senja Cafe customer satisfaction in increasing coffee sales and growing customer loyalty. The research uses interpersonal communication theory which has dimensions (Openness, Empathy, Supportive Attitude, Positive Attitude, and Equality). This type of research uses a quantitative approach with explanatory methods. The population consists of all the unknown number of Kopi Teras Senja customers, so a purposive sampling technique using the lemeshow formula was used to obtain 384 respondents with an error margin of 5% to represent Kopi Teras Senja customers. The research results show a significant influence between barista interpersonal communication on Teras Senja Cafe customer satisfaction with a value of 21.6%, while the remaining 78.4% can be influenced by variables outside of the research variables.

Keywords: *Barista, interpersonal communication, customer satisfaction,*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Sholawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, para keluarganya, sahabatnya, dan mudah-mudahan sampai kepada kita selaku umatnya yang setia sampai akhir zaman. Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan penelitian dengan judul Pengaruh Komunikasi Interpersona Barista terhadap Kepuasan Pelanggan Kafe Teras Senja dapat diselesaikan dengan baik. Penyusunan skripsi diajukan dalam memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi dari Program Studi Ilmu Komunikasi S1, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan baik secara materil maupun moril dari berbagai pihak. Rasa syukur yang tak terhingga dan ucapan terima kasih serta penghargaan sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Orang tua peneliti, yang telah mendukung selama masa penyusunan skripsi terutama secara materil serta moril.
2. Dr. Radita Gora Tayibnafis S.sos. M.M selaku Dosen Pembimbing yang selalu membantu mengarahkan serta memberikan saran dan kritik terhadap peneliti.
3. Dr. Ana Kuswanti, S.I.Kom.,M.S.i selaku penguji I
4. Kumala Hayati, S.I.Kom.,M.Med.Kom selaku penguji II
5. Dr. Azwar, S.S., M.Si selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi UPN Veteran Jakarta.
6. Dr. S. Beki Istiyanto, M.Si, selaku Dekan FISIP UPN Veteran Jakarta.
7. *Owner* serta barista Kafe Teras Senja yang telah terlibat dalam proses penyusunan penelitian peneliti
8. Didan, Putera, Aji, Ihrom, Paul. Terima kasih telah memberikan semangat terhadap peneliti pada saat titik rendah peneliti.
9. Teman-teman dekat peneliti Farhan, Tovan, Achmad, Randy, Arjun, Redaffa, Abner, Martin, Rakha, Dhiaz, Marchel, Dhika, Wanda, Fabio, John, Akbar, Faris, Fian, Didan, Putera, Aji, Ihrom, Paul dan seluruh teman Prodi Ilmu

Komunikasi angkatan 2018 yang telah memberikan dukungan dalam pengerjaan skripsi.

Semoga Allah SWT memberikan pahala yang berlimpah dan balasan yang berlipat ganda atas amal baik yang dilakukan untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian dan skripsi ini.

Jakarta, 28 Desember 2023

A handwritten signature in purple ink, appearing to be 'Raditya Hutomo', with a long horizontal stroke extending to the right.

Raditya Hutomo

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| PERNYATAAN ORISINALITAS | i |
| PENGESAHAN SKRIPSI | ii |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI / TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| ABSTRAK | vi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 6 |
| 1.3.1 Tujuan Praktis | 6 |
| 1.3.2 Tujuan Teoritis..... | 6 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| 1.4.1 Manfaat Akademis | 7 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 7 |
| 1.5 Sistematika Penelitian..... | 7 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 10 |
| 2.1 Konsep – Konsep Penelitian..... | 10 |
| 2.1.1 Komunikasi Interpersonal..... | 10 |
| 2.1.2 Kepuasan Pelanggan | 12 |
| 2.1.3 Barista Kafe | 15 |
| 2.3 Kerangka Pikir..... | 17 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian | 18 |

| | |
|--|-----------|
| BAB III | 21 |
| METODE PENELITIAN | 21 |
| 3.1 Objek Penelitian | 21 |
| 3.1.1 Populasi..... | 22 |
| 3.1.2 Sampel..... | 22 |
| 3.2 Jenis Penelitian | 25 |
| 3.3 Paradigma Penelitian | 25 |
| 3.4 Teknik pengumpulan data | 26 |
| 3.5 Operasional Variabel | 27 |
| 3.6.1 Data Primer | 30 |
| 3.6.2 Data Sekunder..... | 31 |
| 3.7 Teknik Analisis Data | 31 |
| 3.7.1 Uji Validitas..... | 31 |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas | 35 |
| 3.7.3 Uji Asumsi Klasik..... | 38 |
| 3.7.4 Uji Analisis Linear Sederhana | 38 |
| 3.7.5 Uji Koefisien Korelasi | 39 |
| 3.7.6 Uji Hipotesis atau Uji t..... | 40 |
| 3.7.7 Analisis Determinasi | 41 |
| BAB 4 | 42 |
| 4.1 Hasil Penelitian | 42 |
| 4.1.1 Karakteristik Responden | 42 |
| 4.1.2 Deskripsi Hasil Pernyataan Kuesioner | 47 |
| 4.1.3 Deskripsi Hasil Pernyataan Komunikasi Interpersonal..... | 65 |
| 4.1.4 Deskripsi Hasil Pernyataan Kepuasan Pelanggan..... | 67 |
| 4.2 Hasil Analisis Data | 69 |

| | |
|--|-----------|
| 4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas | 69 |
| 4.2.2 Uji Analisis Klasik | 72 |
| BAB V | 83 |
| Lampiran..... | 88 |

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Kafe Teras Senja21

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 3.1 Skala Likert | 27 |
| Tabel 3.2 Operasional Variabel | 29 |
| Tabel 3.3 Uji Validitas 30 Responden Komunikasi Interpersonal | 33 |
| Tabel 3.4 Uji Validitas 30 Responden Kepuasan Pelanggan | 34 |
| Tabel 3.5 Pengambilan Keputusan Uji Reliabilitas..... | 36 |
| Tabel 3.5 Uji Reliabilitas 30 Responden Komunikasi Interpersonal | 36 |
| Tabel 3.6 Uji Reliabilitas 30 Responden Kepuasan Pelanggan | 37 |
| Tabel 3.4 Tabel Korelasi Pearson..... | 39 |
| 3.8 Tabel Rencana Waktu penelitian..... | 41 |
| Tabel 3.5 Rencana Waktu..... | 41 |
| Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden | 42 |
| Tabel 4.2 Umur Respondenen | 43 |
| Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan | 44 |
| Tabel 4.4 Domisili Responden | 44 |
| Tabel 4.5 Karaktarik Responden 1..... | 45 |
| Tabel 4.6 Karaktarik Responden 2..... | 46 |
| Tabel 4.7 Karaktarik Responden 3..... | 46 |
| Tabel 4.8 Deskripsi Pernyataan 1 | 47 |
| Tabel 4.9 Deskripsi Pernyataan 2,..... | 48 |
| Tabel 4.10 Deskripsi Pernyataan 3,..... | 49 |
| Tabel 4.11 Deskripsi Pernyataan 4,..... | 50 |
| Tabel 4.12 Deskripsi Pernyataan 5,..... | 51 |
| Tabel 4.13 Deskripsi Pernyataan 6,..... | 52 |
| Tabel 4.14 Deskripsi Pernyataan 7,..... | 53 |
| Tabel 4.15 Deskripsi Pernyataan 8,..... | 54 |
| Tabel 4.16 Deskripsi Pernyataan 9,..... | 55 |
| Tabel 4.17 Deskripsi Pernyataan 10,..... | 56 |
| Tabel 4.18 Deskripsi Pernyataan 11,..... | 57 |
| Tabel 4.19 Deskripsi Pernyataan 12,..... | 58 |
| Tabel 4.19 Deskripsi Pernyataan 13,..... | 59 |
| Tabel 4.20 Deskripsi Pernyataan 14,..... | 60 |

| | |
|---|----|
| Tabel 4.21 Deskripsi Pernyataan 15,..... | 61 |
| Tabel 4.22 Deskripsi Pernyataan 16,..... | 62 |
| Tabel 4.23 Deskripsi Pernyataan 17,..... | 63 |
| Tabel 4.24 Deskripsi Pernyataan 18,..... | 64 |
| Tabel 4.25 Deskripsi Pernyataan 19,..... | 65 |
| Tabel 4.26 Deskripsi Pernyataan 20,..... | 66 |
| Tabel 4.27 Nilai Indeks Kategori | 67 |
| Tabel 4.28 Nilai Indeks Jawaban Variabel Komunikasi Interpersonal | 67 |
| Tabel 4.29 Nilai Indeks Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan | 69 |
| Tabel 4.31 Uji Validitas 384 Responden Komunikasi Interpersonal | 70 |
| Tabel 4.32 Uji Validitas 384 Responden Kepuasan Pelanggan | 71 |
| Tabel 4.33 Uji Reliabilitas 384 Responden Kepuasan Pelanggan | 73 |
| Tabel 4.35 Uji Normalitas | 74 |
| Tabel 4.36 Uji Korelasi | 75 |
| Tabel 4.37 Uji Regresi Linear Sederhana..... | 77 |
| Tabel 4.38 Uji t atau Partial..... | 78 |
| Tabel 4.36 Uji Koefisien Determinasi..... | 79 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---------------------------------------|-----|
| Lampiran 1 Pretest..... | 87 |
| Lampiran 2 Kuesioner | 89 |
| Lampiran 3 Hasil Tabulasi Data..... | 95 |
| Lampiran 4 Dokumentasi | 111 |
| Lampiran 4 Hasil Olah Data SPSS | 111 |
| Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup | 127 |