

**PERANAN BARISTA DEKULTURE ROASTERY CAFFEE TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN REKOMENDASI PELANGGAN**

Oleh:

Erma Agus Darmayanti

171910003

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)

Pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma Palembang



PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2023

HALAMAN PENGESAHAN

**PERANAN BARISTA DEKULTURE ROASTERY CAFFEE TERHADAP
TINGKAT KEPUASAN REKOMENDASI PELANGGAN**

ERMA AGUS DARMAYANTI

171910003

SKRIPSI

Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi Pada Program Studi Ilmu Komunikasi

Menyetujui,

Palembang, 23 September 2023

Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Bina Darma,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi,

Dekan Fakultas Sosial Humaniora,



(Nuzsep Almigo, S.Psi., M.si., Ph.D.)

Universitas **Bina
Darma**
Fakultas Sosial Humaniora



(Dr. Desy Misnawati, S.Sos., M.I.Kom)

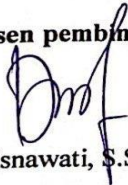
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk dipertahankan pada ujian skripsi pada program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang.

Nama : Erma Agus Darmayanti
Nim : 171910003
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Sosial Humaniora
Judul Skripsi : Peranan barista dekulture roastery caffee terhadap tingkat kepuasan rekomendasi pelanggan

Menyetujui :

Dosen pembimbing



(Dr.Desy Misnawati, S.Sos.,M.I.Kom)

Mengetahui :

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr.Desy Misnawati, S.Sos.,M.I.Kom)

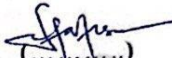
HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi berjudul "Peranan barista dekulture roastery coffee terhadap tingkat kepuasan rekomendasi pelanggan" Oleh "Erma Agus Darmayanti" telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Jum'at 15 September 2023.

Panitia penguji Skripsi

- 1. Ketua : Dr.Desy Misnawati, S.Sos.,M.I.Kom
- 2. Anggota : Dr. Moh. Hafizni, M.I.Kom
- 3. Anggota : Dr. Ir. Hj. Ratu Mutialela Caropeboka., M.S


(.....)


(.....)


(.....)

Tanggal Sidang : 15 September 2023

Disahkan Oleh,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Dr.Desy Misnawati, S.Sos.,M.I.Kom)

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Erma Agus Darmayanti

Nim : 171910003

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, September 2023



Erma Agus Darmayanti

Nim : 171910003

ABSTRAK

Coffeeshop telah menjadi sebuah tren budaya baru dalam kehidupan masyarakat, memengaruhi cara orang berinteraksi. Peran penting dalam fenomena ini dimainkan oleh para barista yang menggunakan komunikasi verbal dan non-verbal sebagai penanda kualitas pelayanan mereka kepada pelanggan. Penelitian ini menggunakan teori efektivitas komunikasi dengan pendekatan humanistik untuk mengamati proses komunikasi para barista, dengan fokus pada lima aspek umum kualitas untuk mencapai komunikasi yang sukses dengan pelanggan. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif karena penelitian ini bertujuan untuk menjelajahi proses komunikasi interpersonal para barista secara mendalam. Pemilihan subjek penelitian mengikuti teknik purposive sampling yang sesuai dengan kriteria tertentu. Pengumpulan data melibatkan observasi dan wawancara mendalam dengan pemilik kedai kopi dan para barista. Untuk memastikan validitas data, triangulasi digunakan dengan membandingkan temuan dari observasi dengan data wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses komunikasi para barista sangat bergantung pada komunikasi interpersonal. Ini terlihat ketika para barista menggunakan bahasa lisan dan bahasa tubuh untuk memulai komunikasi dengan pelanggan, mencerminkan bahwa pelayanan mereka mengikuti prosedur operasional standar (SOP). Seperti dalam setiap proses komunikasi, terdapat hambatan atau rintangan. Hambatan ini menunjukkan bahwa komunikasi barista kadang-kadang kurang efektif, yang dapat menyebabkan ketidakpuasan pelanggan. Namun, dengan mengatasi masalah ini dengan tepat, para barista dapat mengubah ketidakpuasan pelanggan menjadi kepuasan, dan hambatan ini menjadi titik introspeksi bagi para barista untuk meningkatkan pelayanan mereka di masa depan.

ABSTRACT

Coffeeshops have become a new cultural trend in people's lives, influencing the way people interact. An important role in this phenomenon is played by baristas who use verbal and non-verbal communication as a marker of the quality of their service to customers. This research uses communication effectiveness theory with a humanistic approach to observe the communication process of baristas, focusing on five general aspects of quality to achieve successful communication with customers. The method used is a qualitative descriptive method because this research aims to explore the interpersonal communication process of baristas in depth. The selection of research subjects followed a purposive sampling technique according to certain criteria. Data collection involved observation and in-depth interviews with coffee shop owners and baristas. To ensure the validity of the data, triangulation was used by comparing findings from observations with interview data. The research results showed that the communication process of the baristas was very dependent on interpersonal communication. This can be seen when the baristas use spoken language and body language to initiate communication with customers, reflecting that their service follows standard operating procedures (SOP). As in every communication process, there are obstacles or obstacles. These barriers indicate that barista communication is sometimes less effective, which can lead to customer dissatisfaction. However, by addressing this problem appropriately, baristas can turn customer dissatisfaction into satisfaction, and this obstacle becomes a point of introspection for baristas to improve their service in the future.

MOTTO

Jika Salah, Perbaiki

Jika Gagal, Coba Lagi

Tapi Jika Kamu Menyerah, Semuanya Selesai.

“A Winner Is A Dream Who Never Gives Up”

SEMANGAT!!!

PERSEMBAHAN

Dengan ini saya persembahkan karya ini kepada :

1. Kepada Kedua Orang Tua Bapak Agus Adi Wasono Dan Ibu Karyani
2. Kakak Heri Pramono, Kakak Perempuan Aprillia Fitri Anis, Dan Adik Saya Fitri Agus Deviyanti Tercinta
3. For My Support System Mr. Sanaullah Kamal
4. And For My Self, Thank You! You Did It!



RIWAYAT HIDUP



Biodata

Nama : Erma Agus Darmayanti
Jenis Kelamin : Perempuan
TTL : Sumber Agung, 22 Agustus 1999
Umur : 24 Tahun
Alamat : Kelurahan / Desa Sumber Agung Rt/Rw
006/000Kecamatan Lubuklinggau utara I
Email : dyermaagus@gmail.com
Tinggi dan Berat Badan : 167 cm – 78 kg
Status : Belum Menikah

Universitas Bina Darma Palembang, Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Sosial Humaniora.

Pendidikan formal

- SD Negeri 74 LubukLinggau (2005 - 2011)
- Mts N 1 LubukLinggau (2011 – 2014)
- SMA Xaverius LubukLinggau (2014 – 2017)
- Universitas Bina Darma (2017 – 2023)

Pendidikan Non formal

1. Korps Mahasiswa Ilmu Komunikasi penanggung jawab “ Divisi Kreatif” 2017
2. Talkshow of creative communication in public relation 2017
3. Symposium bersama Universitas Bina Darma Palembang Dengan Universitas pendidikan sultan idris Malaysia “Mempererat jalinan tri dharma perguruan tinggi antarbangsa Generasi muda, cerdas, berbudaya dan berkarakter” 2017
4. Character Building Program MARCH, 3 2018
5. Entrepreneur Fire “The roll of smart medium enterprise To support Asian Games”. 2018
6. Communication “express communication by fashion di atrium PIM 2018
7. Kementrian Koperasi dan Usaha kecil dan menengah RI “Pemasyarakatan kewirausahaan) 2018
8. Toefl ITP Universitas Bina Darma 2019
9. BTV penanggung jawab penulis naskah 2019
10. In international education program at Sultan idris education University Malaysia 2019
11. Kolokium Nusantara Warisan Serumpun Antara Bangsa 3.0 (KONWAS 3.0) 2019
12. Pelatihan Bahasa Isyarat 2020
13. Pelatihan kompetensi HUMAS JUNIOR DAN HUMAS MADYA 2020
14. Peserta pembekalan PKL/KP/KKP “Cara mencari Inside Dalam membuat PKM 2020
15. For excellent participant As a participant in CERITASIK “PUBLIC SPEAKING building your personal brandingThrough communication which was held on june 20th” 2020
16. Hari bahasa Isyarat Internasional (HB 11) Prakerja x Gerkatina 2020
17. Tipis dan Trik menjadi duta serta pengalaman mengikuti Internasional conference Komunitas Rumah Penalaran 2020
18. Public Relation dan Marketing “ Reorientasi paradigma Marketing and Public Relation pasca pandemic Covid-19 2020
19. Jurnalistik new media pada era pandemic dan jurnalistik era new normal 2020

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah (skripsi) ini dengan sebaik-baiknya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi. Tugas Akhir Skripsi ini berjudul **“PERANAN BARISTA DEKULTURE ROASTERY CAFFEE TERHADAP TINGKAT KEPUASAN REKOMENDASI PELANGGAN”**

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini banyak terdapat kekurangan dan juga menemukan hambatan dalam mencari data yang ada. Namun, berkat bimbingan, bantuan, petunjuk serta saran dari berbagai pihak, maka kesulitan tersebut dapat diatasi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

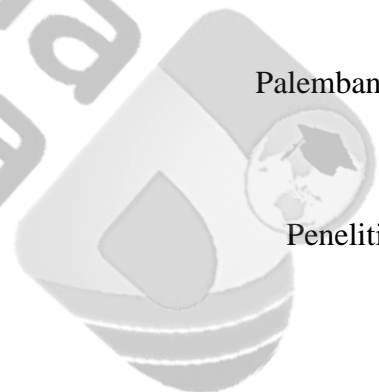
1. Allah SWT, yang telah senantiasa memberikan rahmat dan karunianya. Yang senantiasa memberikan kemudahan dan pencerahan hingga akhirnya Tugas Akhir Skripsi ini terselesaikan dengan baik.
2. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
3. Nuzsep Almigo, S.Psi., M.si., Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang.
4. Dr. Desy Misnawati., S.Sos., M.I.Kom. Selaku Kaprodi Ilmu Komunikasi dan Selaku pembimbing akademik yang telah membimbing, memberi saran dan masukan dalam pembuatan Skripsi untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma.

5. Semua Dosen Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma Palembang, terimakasih atas bimbingan dan pengajarannya.
6. Terima kasih kepada teman-teman angkatan 2017 yang sudah menjadi penyemangat yang sudah seperti keluarga. Mensupport saya untuk menyelesaikan Skripsi saya.
7. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada teman-teman peneliti yang ingin mengerjakan Skripsi. Demikian skripsi ini disusun, semoga memberikan manfaat untuk kita semua khususnya bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bina Darma Palembang.

Palembang, 2023

Peneliti



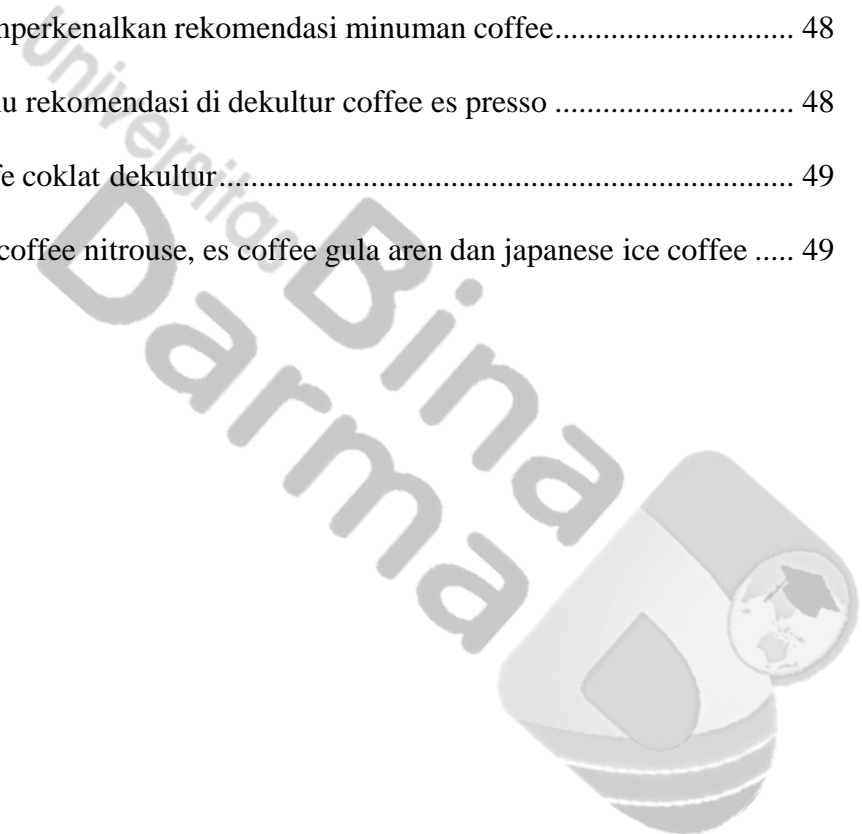
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL	v
KATA PENGANTAR.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.5.1. Manfaat Teoritis	5
1.5.2. Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Konsep Keilmuan.....	7
2.2 Kerangka Teoritis.....	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	21
2.4 Penelitian Terdahulu	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1. Metode Penelitian.....	24
3.2. Subjek	24
3.3. Objek.....	24

3.4. Penetapan Informan	25
3.5. Lokasi Penelitian	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1. Hasil Penelitian.....	26
4.1.1. Gambaran Umum Dekulture Caffee.....	26
4.1.2. Visi dan Misi	28
4.1.3. Logo Dekulture Coffee.....	29
4.1.4. Struktur pengurusan dekulture	32
4.1.5. Penyajian Data	35
4.2. Pembahasan Dan Hasil Penelitian	43
4.2.1. Coffee.....	43
4.2.3. Penggunaan media sosial instagram sebagai media promosi	44
4.2.3. Peningkatan Kepuasan Pelanggan	45
4.3. Mendapatkan points setelah terdaftar sebagai member.....	47
4.3.1. Mendaftar member untuk mendapatkan potongan harga	47
4.3.2. Pendukung dan penghambat dalam kedai coffee.....	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	56
5.1. Simpulan	56
5.2. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 4. 1 Logo Dekulture Coffe	29
Gambar 4. 2 Bentuk huruf dekulture coffee.....	31
Gambar 4. 3 Get member poin+5.....	47
Gambar 4. 4 Memperkenalkan rekomendasi minuman coffee.....	48
Gambar 4. 5 Menu rekomendasi di dekultur coffee es presso	48
Gambar 4. 6 Coffe coklat dekultur.....	49
Gambar 4. 7 Es ccoffee nitrouse, es coffee gula aren dan japanese ice coffee	49



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Informan Penelitian25

Tabel 4. 1 Kegiatan di Dekultur Coffe.....27

