

**KOMUNIKASI *INTERPERSONAL* BARISTA DENGAN PELANGGAN
DALAM MENCIPTAKAN KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Di *Fore Coffee* Kota Kediri)**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Ilmu Sosial (S. Sos)



Oleh :

MOHAMAD IFAN PRIHATAMA

NIM: 9.335.084.19

PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM

FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI

2025

**KOMUNIKASI *INTERPERSONAL* BARISTA DENGAN PELANGGAN
DALAM MENCIPTAKAN KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Kasus Di *Fore Coffee* Kota Kediri)**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri Untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun Oleh :

MOHAMAD IFAN PRIHATAMA

NIM : 9.335.084.19

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI DAN PENYIARAN ISLAM
FAKULTAS USHULLUDIN DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

KOMUNIKASI *INTERPERSONAL* BARISTA DENGAN PELANGGAN
DALAM MENCIPTAKAN KEPUASAN PELNGGAN
(Studi Kasus Di Fore *Coffee* Kota Kediri)

Oleh :

MOHAMAD IFAN PRIHATAMA

NIM : 933508419

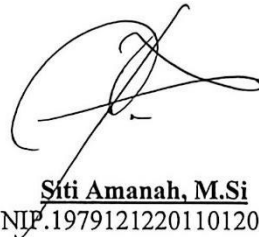
-
Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Dr. Prilani, M.Si
NIP. 1978042120050110022

Pembimbing II



Siti Amanah, M.Si
NIP.197912122011012005

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan skripsi
Kepada
Yth, Bapak Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri
Kediri
Di
Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo Kediri

Kediri, 17 Juli 2025

Assalamu 'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Mohamad Ifan Prihatama
NIM : 933508419
Judul : Komunikasi *Interpersonal* Barista dengan Pelanggan dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di Fore Coffee Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah. Demikian nota dinas ini dibuat, mohon dimaklumi dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Kediri, 17 Juli 2025

Pembimbing I



Dr. Prilani M.Si
NIP. 1978042120050110022

Pembimbing II



Siti Amanah M.Si
NIP.197912122011012005

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 17 Juli 2025

Nomor :
Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Bimbingan skripsi
Kepada
Yth, Bapak Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri
Kediri
Di

Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut dibawah ini:

Nama : Mohamad Ifan Prihatama

NIM : 933508419

Judul :Komunikasi *Interpersonal* Barista dengan Pelanggan dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di Fore Coffee Kota Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah. Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Kediri, 17 Juli 2025

Pembimbing I



Dr. Prilani M.Si

NIP. 1978042120050110022

Pembimbing II



Siti Amanah M.Si

NIP. 197912122011012005

HALAMAN PENGESAHAN

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA DENGAN PELANGGAN
DALAM MENCIPTAKAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Kasus Di
Fore Coffee Kota Kediri)**

MOHAMAD IFAN PRIHATAMA 9.335.084.19

Telah diajukan dalam Sidang Munaqosah Universitas Islam Negeri Syekh Wasil
Kediri Pada tanggal 20 Oktober 2025

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Prof. Dr. M. Dimyati Huda, M.Ag (.....)
NIP. 197403232000031003
2. Penguji I
Dr. Prilani, M.Si (.....)
NIP. 197804212005011002
3. Penguji II
Siti Amanah, M.Si (.....)
NIP. 197912122011012005

Kediri, 20 Oktober 2025
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri

Prof. Dr. KH.A.Halil Thahir.M.HI.
NIP. 197111212005011006

HALAMAN MOTTO

“Ilmu bukan sekadar untuk dikuasai, tetapi untuk diamalkan. Skripsi ini bukan akhir dari perjuangan, melainkan awal dari tanggung jawab yang lebih besar”

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mohamad Ifan Prihatama

NIM : 933508419

Program Studi : Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Ushuluddin dan Dakwah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima saksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 20 Juni 2025

Yang membuat pernyataan

(Mohamad Ifan Prihatama)

ABSTRAK

MOHAMAD IFAN PRIHATAMA, Dosen Pembimbing Dr. Prilani M.Si dan Siti Amanah, M.Si. Komunikasi Interpersonal Barista dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Di Fore Coffee Kota Kediri), Skripsi, Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Ushuluddin dan Dakwah, UIN Syekh Wasil Kediri, 2025.

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

Komunikasi *Interpersonal* Barista sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, terutama dalam industri layanan seperti kedai kopi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran dan bentuk komunikasi *interpersonal* yang dilakukan oleh barista terhadap pelanggan dalam menciptakan kepuasan pelanggan di Fore Coffee Kota Kediri. Fore Coffee dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki sistem pelayanan *grab-and-go* berbasis aplikasi yang membedakannya dari kebanyakan kafe lain di Kediri. Sistem ini membuat proses pelayanan berlangsung cepat dan interaksi antara barista dan pelanggan menjadi singkat. Dalam kondisi ini, penting untuk memahami bagaimana barista tetap mampu menjalin komunikasi yang berkualitas meskipun dengan waktu interaksi yang terbatas.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, untuk pendekatan yang digunakan ialah deskriptif kualitatif. Sumber datanya terbagi menjadi dua, yakni sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengecekan keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi. Dan teknik analisis data menggunakan pendekatan Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan Barista mampu membangun komunikasi *interpersonal* secara efektif melalui sapaan ramah, penggunaan bahasa yang sopan, pemberian informasi yang jelas, serta ekspresi wajah dan gestur tubuh yang bersahabat, barista juga menunjukkan kepedulian dengan mendengarkan keluhan pelanggan, memberikan solusi secara cepat, serta menjaga sikap yang positif dan menghargai pelanggan. Kesimpulannya, Komunikasi *Interpersonal* yang dilakukan barista telah mencerminkan lima peran utama komunikasi *Interpersonal* menurut Joseph DeVito, ini membuktikan komunikasi *Interpersonal* yang dibangun dengan keterbukaan, empati, kepercayaan, dan dukungan emosional memiliki kontribusi besar dalam menciptakan kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan karunianya yang telah melimpahkan kesempatan ini dan kemampuan kepada penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Dengan judul “Komunikasi Interpersonal Barista dengan Pelanggan dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di Fore Coffee Kota Kediri)”. Penulis juga ingin menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta motivasi dalam proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. H. Wahidul Anam, M. Ag, Sebagai Rektor UIN Syekh Wasil Kediri, yang telah memberikan arahan dan dukungan dalam perjalanan penelitian ini.
2. Prof. Dr. KH. A. Halil Thahir, M, HI, Selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah UIN Syekh Wasil Kediri, atas bimbingan dan dorongan selama proses penulisan skripsi.
3. Dr. Prilani, M. Si, sebagai Dosen pembimbing I, yang telah memberikan arahan, bimbingan, serta masukan yang berharga dalam penyusunan skripsi ini.
4. Siti Amanah, M. Si, sebagai Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, sekaligus dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan motivasi yang sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Fore Coffee Kota Kediri yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian disana.

6. Rizal, Shadam, Wahyu, Dwiki, Dhimas, Fariz, dan Kelvin, yang telah meluangkan waktu untuk di wawancarai sebagai narasumber.
7. Kedua Orang Tua, Bapak Supandi dan Ibu Martoyah, tiang kokoh yang senantiasa mendo'akan, memberikan dukungan tak terhingga, baik dalam hal material maupun moral, sosok yang menemani berproses dan selalu membuat penulis bangkit agar menjadi orang lebih kuat dan lebih baik terus.
8. Para sahabat seiring perjalanan , teman-teman seperjuangan yang mengikuti langkah di UIN Syekh Wasil Kediri, terutama dari Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam. Mereka adalah pahlawan tak terlihat dan telah memberikan kisah perjuangan di setiap langkah hidup.

Penulis mengakhiri dengan do'a yang tulus, semoga segala amal baik dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam proses penyusunan karya ini, diberkati dengan pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT, serta menjadi ladang amal yang terus bersemi. Semoga karya tulis ini tidak hanya memberikan manfaat bagi penulis sendiri, tetapi juga bagi pembaca pada umumnya. Amiin.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Penelitian Terdahulu	9
F. Definisi Konsep	15
BAB II	18
LANDASAN TEORI	18
A. Komunikasi	18
1. Pengertian Komunikasi	18
2. Peran Komunikasi	19
3. Bentuk – Bentuk Komunikasi	23
B. Barista	26
C. Kepuasan Pelanggan	28

BAB III	30
METODE PENELITIAN	30
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	30
B. Kehadiran Peneliti	30
C. Lokasi Penelitian	31
D. Data dan Sumber Data	31
E. Teknik pengumpulan data	32
F. Pengecekan Keabsahan Data	33
G. Teknik Analisis Data	33
H. Tahap – Tahap Penelitian	35
BAB IV	36
PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	36
A. Gambaran Umum	36
1. Profil dan Sejarah Fore	36
2. Makna Logo Fore	39
3. Struktur Organisasi Fore Coffee	40
4. Profil informan Barista dan Pelanggan	41
B. Paparan Data	42
1. Peran Komunikasi	42
2. Bentuk Komunikasi	54
C. Temuan Penelitian	60
BAB V	68
PEMBAHASAN	68
A. Peran Komunikasi	68
B. Bentuk Komunikasi	77
BAB VI	82
PENUTUP	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN-LAMPIRAN	87

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo Fore

39

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Profil informan Barista Fore Coffee	41
Tabel 4.2 Profil informan Pelanggan Fore Coffee	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi kegiatan	87
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	91
Lampiran 3 Lembar Konsultasi Bimbingan	107
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian	110