

**IMPLEMENTASI KOMUNIKASI ANTARPRIBADI BARISTA DAILY LIFE
PLEASURE DALAM MENCIPTAKAN LOYALITAS PELANGGAN**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

NIKOLAUS TRICAHYO WIDODO

170906279

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

**IMPELEMENTASI KOMUNIKASI ANTARPRIBADI BARISTA DAILY LIFE
PLEASURE DALAM MENCIPTAKAN LOYALITAS PELANGGAN**

SKRIPSI

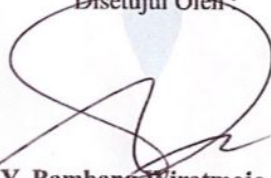
Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Disusun oleh:

NIKOLAUS TRICAHYO WIDODO

170906279

Disetujui Oleh :



Dr. phil. Y. Bambang Wiratmojo, S. Sos., MA.

Dosen Pembimbing

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2024

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : IMPLEMENTASI KOMUNIKASI ANTARPRIBADI BARISTA
DAILY LIFE PLEASURE DALAM MENCIPTAKAN
LOYALITAS PELANGGAN

Penyusun : Nikolaus Tricahyo Widodo

NPM : 170906279

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan
pada :

Hari/Tanggal : Kamis, 04 Juli 2024

Pukul : 10.00 WIB

Tempat : Ruang Ujian Fisip

TIM PENGUJI

Prof. G. Arum Yudarwati, S.I.P., M.Mktg.Comm., Ph.D

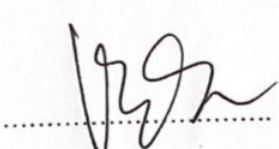
Penguji Utama

Dr. phil. Y. Bambang Wiratmojo, S.Sos., MA.

Penguji I

Alexander Beny Pramudyanto, S.Sos., M.Si

Penguji II


.....
Irene Santika Vidiadari, S.I.Kom., MA

Ketua Program Studi S1 Ilmu Komunikasi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nikolaus Trichahyo Widodo
NPM : 170906279
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Karya Tulis : Implementasi Komunikasi Antarpribadi Barista Daily Life
Pleasure Dalam menciptakan Loyalitas Pelanggan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar dikerjakan saya sendiri. Karya tulis ini tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material. Ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir secara orisinal dan otentik.

Bila kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan. Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak ada tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 1 Juni 2024

Saya yang Menyatakan,



Nikolaus Trichahyo Widodo

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur penulis penajatkan kepada Tuhan YME, yang sudah memberikan Kesehatan, kesempatan, dan berkat lainnya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini sebagai satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana.

Kepada ibu dan ayah yang sangat saya sayangi, beliau adalah semangat saya untuk bisa mendapatkan pendidikan yang tinggi dan menjadi seseorang yang bisa bertanggung jawab pada diri sendiri dan bermanfaat bagi orang lain. Oleh sebab itu, Tulisan ini adalah salah satu cara untuk bisa mewujudkan keinginan dari beliau. Terima kasih untuk segala dukungan, doa, dan pengorbanan yang sudah diberikan hingga saat ini.

Kepada dosen pembimbing yang sangat saya hormati, Bapak Dr.Phill. Yoseph Bambang Wiratmojo, S. Sos., MA. Saya ucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya atas bimbingan dan arahan yang diberikan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini. Semoga Tuhan YME selalu memberkati langkah yang bapak lalui.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti panjatkan pada Tugan YME yang telah memberikan berkat yang luar biasa dalam perjalanan penulis menyelesaikan penelitian dan penulisan skripsi ini dengan judul **“IMPLEMENTASI KOMUNIKASI ANTARPRIBADI BARISTA DAILY LIFE PLEASURE DALAM MENCIPTAKAN LOYALITAS PELANGGAN”**. Tidak henti-hentinya peneliti mengucapkan terima kasih pada pihak yang sudah membantu, serta mendukung dalam langkah penulis menyelesaikan penelitian skripsi ini. Dukungan, doa, dan nasihat yang diberikan pada peneliti sangat berarti bagi peneliti. Ucapan terima kasih dengan tulus penulis sampaikan kepada:

- 1) Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa menjadi tempat peneliti berkeluhkesah, dan menjadi pencerah kepada peneliti sehingga bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.
- 2) Ibu dan Ayah tercinta yang selalu memberikan dukungan, dan doa dalam pendidikan penulis sehingga penelitian skripsi ini bisa selesai.
- 3) Veronica Grace yang menemani peneliti dan memberikan dukungan terbaik ketika peneliti merasa tidak bisa menyelesaikan penulisan skripsi ini.
- 4) Bapak Dr. Phill. Yoseph Bambang Wiratmojo, S. Sos., MA selaku dosen pembimbing skripsi saya, yang sudah memberikan arahan dan bimbingan dalam proses penyelesaian skripsi ini.
- 5) Diri sendiri yang sudah mau menulis, melakukan penelitian, dan

menyelesaikan skripsi ini untuk memperoleh gelar sarjana.

Yogyakarta, 26 Juni 2024

Penulis

A handwritten signature in black ink on a light-colored background. The signature is stylized and appears to be 'Nikolaus Tricahyo Widodo'.

Nikolaus Tricahyo Widodo

Nikolaus Tricahyo Widodo

No Mahasiswa : 170906279

**IMPLEMENTASI KOMUNIKASI ANTARPRIBADI BARISTA DAILY LIFE
PLEASURE DALAM MENCIPTAKAN LOYALITAS PELANGGAN**

ABSTRAK

Kuliner makanan dan minuman merupakan salah satu sajian kuliner yang digemari oleh masyarakat termasuk pada minuman kopi. Budaya minum kopi telah mengalami pergeseran dan melahirkan budaya baru dimana kedai kopi banyak digunakan sebagai tempat untuk berinteraksi, berkumpul bersama, dan sebagai tempat yang rapat serta nyaman untuk mengisi waktu luang dengan meminum sebuah kopi. Peningkatan jumlah kedai kopi atau coffee shop di Indonesia hampir merata di seluruh wilayah termasuk di Kota Yogyakarta. Dalam bisnis yang memiliki banyak pesaing layanan yang baik dari seorang pegawai akan menjadi nilai bagi *customer* yang nantinya akan membawa pada loyalitas terhadap sebuah bisnis. Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana implementasi komunikasi antarpribadi Barista Daily Life Pleasure dalam menciptakan loyalitas pelanggan dengan menggunakan metode kualitatif. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti dengan Barista serta pelanggan Daily Life Pleasure diperoleh hasil bahwa komunikasi antar pribadi yang dilakukan para barista berdampak pada terciptanya sebuah loyalitas dari pelanggan terhadap Daily Life Pleasure. Implementasi komunikasi antar pribadi yang dilakukan Barista Daily Life Pleasure juga ditanggapi dengan baik oleh pelanggan.

Kata Kunci : Komunikasi, Antarpribadi, Barista, Pelanggan, Loyalitas

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan	7
D. Manfaat Penelitian	7
1. Manfaat Teoritis.....	7
2. Manfaat Praktis	7
E. Kerangka Teori.....	8
1. Implementasi.....	8
2. Komunikasi Antarpribadi.....	9
3. Relasi dengan Pelanggan.....	18
F. Kerangka Konsep	20
G. Metodologi Penelitian	24
1. Jenis Penelitian	24
2. Metode Penelitian.....	24
3. Subjek dan Objek Penelitian	25
4. Sumber dan Jenis Data Penelitian	25

5.	Metode Pengumpulan Data	26
6.	Teknik Triangulasi Data	30
7.	Analisis Data	30
BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN		33
A.	Profile Daily Life Pleasure	33
B.	Sejarah Daily Life Pleasure	35
BAB III TEMUAN DATA DAN PEMBAHASAN.....		37
A.	Hasil Temuan Data Penelitian	37
1.	Implementasi	42
2.	Komunikasi Antarpribadi	42
B.	Pembahasan.....	60
1.	Penerapan Komunikasi Antarpribadi.....	60
2.	Relasi dengan Pelanggan dan Konsep <i>Slow Bar</i> terhadap loyalitas Pelanggan	66
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....		71
A.	Kesimpulan	71
B.	Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA		76
LAMPIRAN		81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konsep	24
Gambar 2. Daily Life Pleasure.....	33
Gambar 3. Bar Daily Life Pleasure	34
Gambar 4. Logo Daily Life Pleasure	36
Gambar 5. Ornamen Daily Life Pleasure.....	38
Gambar 6. Aktivitas Barista dan Pelanggan	39
Gambar 7. Aktivitas di Daily Life Pleasure	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Matrix Penelitian	82
Lampiran 2. Panduan Wawancara.....	83
Lampiran 3. Pernyataan Persetujuan Sebagai Narasumber.....	89
Lampiran 4. Hasil Wawancara Dengan Narasumber	90