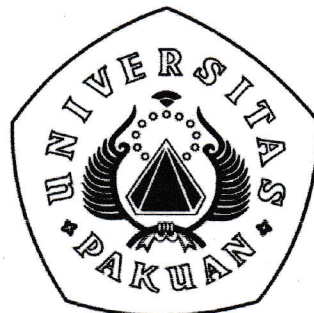


**POLA KOMUNIKASI BARISTA PELANGGAN DALAM UPAYA
MEMBANGUN HUBUNGAN BAIK DI RANGGANIS *COFFEE* BOGOR**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
Universitas Pakuan**

**Disusun Oleh:
DEFANIA NURHALIPTA
044117110**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
JUNI 2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Desfania Nurhalipta
NPM : 044117110
Judul : Pola Komunikasi Barista Pelanggan Dalam Upaya
Membangun Hubungan Baik di Rengganis *Coffee* Bogor

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Budaya Universitas Pakuan Bogor.

DEWAN PENGUJI

Menyetujui

Pembimbing I : Layung Paramesti Martha, M.Si
NIK: 1.0616 049 756

Pembimbing II : Wiranta Yudha Ginting, M.A
NIK: 1.0616 049 758

Pembaca : Ratih Siti Aminah, M.Si
NIK. 1.0314 004 625

Ditetapkan di : Bogor
Tanggal: : 03 Juni 2022

Dekan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya

Dr. Henny Suharyati, M.Si
NIK : 1.9600 607.199009.2.001



Ketua Program Studi

Dr. Dwi Rini S. Firdaus, M.Comn
NIK. 1.0113 001 607

ABSTRAK

Desfania Nurhalipta, 044117110. 2022. Pola Komunikasi Barista Dengan Pelanggan Dalam Upaya Membangun Hubungan Baik Di Rengganis Coffee Bogor. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Pakuan Bogor. Di bawah bimbingan: Layung Paramesti Martha dan Wiranta Yudha Ginting.

Pola komunikasi merupakan bentuk atau pola dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Seringkali terjadinya hambatan dalam komunikasi maka dari itu melalui pola komunikasi Barista terlihat bentuk pola seperti apa yang digunakan oleh Barista Rengganis Coffee Bogor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pola komunikasi Barista dengan pelanggan, serta apa saja yang menghambat proses komunikasi antara Barista dengan pelanggan di Rengganis Coffee Bogor. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan sumber data yaitu hasil wawancara dengan informan dan data pendukung lainnya. Selanjutnya data dianalisis menggunakan teori pola komunikasi dan konsep layanan prima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, 1) pola komunikasi Barista dengan pelanggan adalah pola komunikasi interaktif atau sirkular. 2) dalam melakukan komunikasi Barista dan pelanggan menggunakan komunikasi verbal berupa bahasa lisan dan tulisan dan nonverbal berupa senyuman, pandangan mata, gerakan anggota tubuh dan busana yang dipakai. 3) bahasa merupakan penghambat komunikasi. 4) karakter individu menjadi penghambat dalam komunikasi.

Kata Kunci : Pola Komunikasi, Barista, Membangun Hubungan Baik