

ABSTRAK

Komunikasi Antar Pribadi Barista dalam Mempertahankan Kepuasan Pelanggan di Maxx Coffee Grand Galaxy Park

Oleh :

Yunita Dwi Gunarti

201927023

Pada zaman sekarang ini bisnis *FnB* sangat berkembang pesat dengan dibantu nya usaha – usaha *FnB* dengan *platform E – Commerce* segmentasi pasar menjadi lebih besar dan tidak terpaku di beberapa tempat saja. Salah satu bisnis *FnB* yang saat ini berkembang adalah *Coffee Shop*. Dalam dunia *coffee shop* tidak hanya rasa dari makanan atau minuman yang mempengaruhi kenyamanan pelanggan tetapi juga dengan *service*, tempat dan juga yang terpenting adalah komunikasi pribadi antara pihak penjual dan juga pembeli. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *Maxx Coffee* sebagai bahan penelitian nya untuk meihat bagaimana pihak *Maxx Coffee* dalam melakukan komunikasi dengan pelanggan

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui komunikasi antar pribadi barista. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui komunikasi antar pribadi *barista* dalam mempertahankan kepuasan pelanggan di *Maxx Coffee GGP*. Untuk mengetahui komunikasi antar pribadi barista di ukur dari *efektifitas* komunikasi antar pribadi.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, studi kepustakaan, internet *searching*. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi antar pribadi yang dilakukan *Barista* sudah berjalan secara baik, tetapi ada beberapa hal mengenai keterbukaan *barista* yang belum terbuka karena terkait rahasia perusahaan. *Barista* dalam menyapa pelanggan menggunakan bahasa *verbal* dan *non verbal*.

Kata Kunci : Komunikasi Antar Pribadi, MAXX Coffee, Coffee Shop