

**ABSTRAK****KOMUNIKASI INTERPERSONAL WAROENG NOESANTARA DALAM MEMBERI PELAYANAN PRIMA  
UNTUK MENJAGA LOYALITAS PELANGGAN**

Fery Herleandhi

2016210013

(xiii + 5 bab + 93 hal + 6 lampiran + 20 pustaka (2011-2019))

Komunikasi interpersonal dalam dunia usaha sangat penting baik komunikasi dengan para karyawan agar karyawan merasa nyaman dalam bekerja sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik agar pelanggan merasa puas. Kepuasan pelanggan harus diperhatikan karena jika pelanggan merasa puas dapat terus bertahan menjadi pelanggan juga diasumsikan dapat merekomendasikan pada yang lain untuk mengikuti pelanggan membeli produk yang direkomendasi dengan demikian maka akan menambah pembeli dan pelanggan baru. Yang menjadi permasalahan bagaimana komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pimpinan waroeng Noesantara dalam berkomunikasi kepada karyawannya sehingga karyawan mampu memberikan pelayanan prima kepada pelanggan untuk menjaga loyalitas dari pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi interpersonal Waroeng Noesantara dalam memberi pelayanan prima untuk menjaga loyalitas pelanggan. Teori yang digunakan adalah teori fusi yang dikemukakan oleh Bakke dan Argyris. Inti dari teori fusi adalah Organisasi, hingga suatu tahap tertentu, mempengaruhi individu, sementara pada saat yang sama individu pun mempengaruhi organisasi. Hasilnya adalah suatu organisasi yang dipersonalisasi oleh setiap individu pegawai dan individu-individu yang disosialisasikan oleh organisasi. Metode Penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara pada kepada *Key informan* CEO Warnoes, informan pendukung yaitu *Manager On Duty*, Barista/kasir, admin *media social*, Barista, dan 3 orang pelanggan Waroeng Noesantara. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, kemudian kumpulan informasi yang tersusun diperbolehkan pendeskripsian kesimpulan dan pengambilan Tindakan, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pimpinan kepada karyawannya mampu memberikan perubahan kearah yang lebih baik lagi untuk memberikan layanan prima di Waroeng Noesantara sehingga mampu memberikan dampak berupa loyalitas dari pelanggannya.

***Kata kunci: Komunikasi interpersonal, Pelayanan Prima, Loyalitas Pelanggan***

**ABSTRACT****WAROENG NOESANTARA INTERPERSONAL COMMUNICATION IN PROVIDING EXCELLENT SERVICE TO MAINTAIN CUSTOMER LOYALTY**

Fery Herleandhi

2016210013

(xiii + 5 chapters + 93 pages + 6 appendices + 20 bibliography (2011-2019))

*Interpersonal communication in the business world is very important, both communication with employees so that employees feel comfortable at work so that they can provide the best service so that customers feel satisfied. Customer satisfaction must be considered because if the customer is satisfied, he can continue to be a customer, it is also assumed that he can recommend others to follow the customer to buy the recommended product, thereby adding new buyers and customers. The problem is how the interpersonal communication carried out by the waroeng Noesantara leadership in communicating to its employees so that employees are able to provide excellent service to customers to maintain customer loyalty. This study aims to determine Waroeng Noesantara's interpersonal communication strategy in providing excellent service to maintain customer loyalty. The theory used is the fusion theory proposed by Bakke and Argyris. The essence of fusion theory is that the Organization, to a certain extent, affects the individual, while at the same time the individual influences the organization. The result is an organization that is personalized by each individual employee and individuals who are socialized by the organization. The research method used is qualitative. Data was collected by interviewing the key informant CEO Warnoes, supporting informants namely the On Duty Manager, Barista/cashier, social media admin, Barista, and 3 Waroeng Noesantara customers. The data analysis technique uses data reduction, then a structured collection of information is allowed to describe conclusions and take action, and draw conclusions. The results of the study indicate that interpersonal communication carried out by the leadership to its employees is able to provide changes towards a better direction to provide excellent service at Waroeng Noesantara so that it can have an impact in the form of loyalty from its customers.*

*Keywords: Interpersonal Communication, Excellent Service, Customer Loyalty*



