

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Setelah penulis melakukan banyaknya rangkaian kegiatan penelitian, penulis akhirnya sampai pada titik berhasil mengumpulkan banyak data yang diperlukan oleh penulis untuk kemudian dianalisa kembali dan mendapatkan beberapa temuan penelitian, maka diperoleh kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah dari penelitian mengenai “Strategi Komunikasi Interpersonal Barista Ruang Rumi Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan” sebagai berikut.

Komunikasi interpersonal memiliki peranan penting terhadap *coffee shop* Ruang Rumi. Dapat dilihat dari hasil penelitian, barista dapat membangun hubungan kedekatan kepada pelanggan dengan komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal yang dilakukan ternyata mampu membuat pelanggan menjadi nyaman dan kembali datang ke *coffee shop* Ruang Rumi untuk menjadi pelanggan *regular*. Maka dapat dikatakan kepuasan pada pelanggan mampu ditingkatkan melalui komunikasi interpersonal.

Strategi komunikasi interpersonal yang diterapkan oleh para barista Ruang Rumi berdasarkan aspek-aspek komunikasi interpersonal diantaranya adalah, keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), kesetaraan (*equality*). Kemampuan komunikasi interpersonal barista diterapkan pada saat barista menghadapi dan melayani kebutuhan pelanggan. Sikap ramah, terbuka, peduli dan memposisikan dirinya menjadi seorang teman dari pelanggan tersebutlah yang menjadi ciri khas para

barista Ruang Rumi, ini lah yang membuat para pelanggan menjadi nyaman.

Faktor kepuasan pelanggan tidak hanya dinilai melalui komunikasi interpersonal barista itu sendiri, melainkan dapat dinilai dari beberapa factor yaitu factor mutu produk, harga, kualitas pelayanan (*servqual*), factor emosional dan factor kemudahan. Pelanggan merasa Ruang Rumi telah memenuhi faktor-faktor tersebut sehingga pelanggan menjadikan Ruang Rumi sebagai pilihan karena sudah dapat memuaskan harapan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka ada beberapa saran yang dapat peneliti sampaikan bagi pihak-pihak terkait antara lain:

1. Bagi para barista diharapkan untuk lebih cekatan dalam pengelolaan fasilitas dan menghadapi pelanggan.
2. Bagi pemilik *coffee shop* Ruang Rumi selalu meningkatkan kualitas pelayanan, kualitas produk dan tetap menjaga fasilitas yang tersedia untuk tetap mempertahankan peredikat *coffee shop* yang baik di Tangerang.
3. Untuk peneliti selanjutnya, sebaiknya melakukan penggalian data lebih dalam lagi agar dapat memperkuat argumentasi yang didapat yang diperkuat dengan dasar-dasar teori yang mendukung.

DAFTAR PUSTAKA

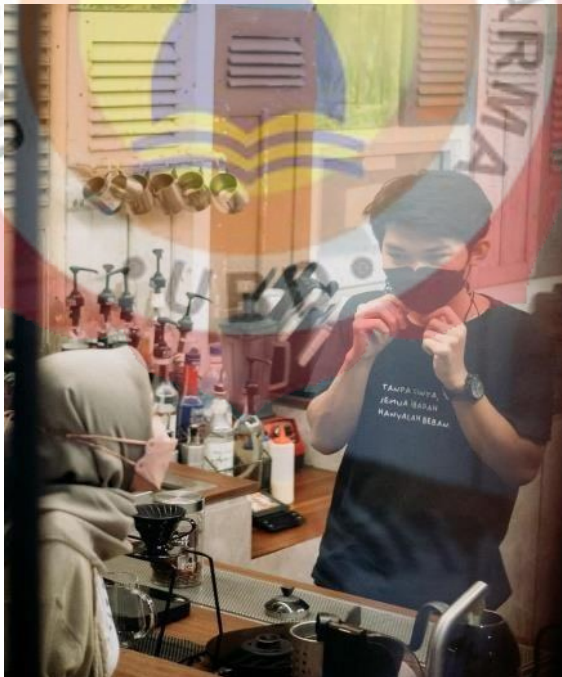
- administrator. 2020. "Strategi Komunikasi (Pengertian, Teknik, Langkah Dan Hambatan)." *SMA NEGERI 3 CIKARANG UTARA*:1.
[https://sman3cikarangutara.sch.id/read/4/strategi-komunikasi-pengertian-teknik-langkah-dan-hambatan#:~:text=MenurutArifin\(1994\)%2Cterdapat,yang dapat di tarik darinya.](https://sman3cikarangutara.sch.id/read/4/strategi-komunikasi-pengertian-teknik-langkah-dan-hambatan#:~:text=MenurutArifin(1994)%2Cterdapat,yang dapat di tarik darinya.) (December 20, 2022).
- Anwar Hidayat. "Penelitian Kualitatif (Metode): Penjelasan Lengkap." *statistikian.com*.<https://www.statistikian.com/2012/10/penelitian-kualitatif.html> (January 30, 2023).
- Deirdre D. Johnston. 2021. "Pendekatan Penelitian: Pengertian, Jenis-Jenis, Dan Contoh Lengkapnya." *deepublish*.
- Krismaji. 2015. "Pengertian Informasi 1." *Sistem Informasi Akuntansi: Esensi dan Aplikasi*: 14. eprints.polsri.ac.id.
- lim Sanny. 2017. "Konsep Bisnis Waralaba Berdasarkan Teori Pertukaran." *bbs.binus*.<https://bbs.binus.ac.id/ibm/2017/06/konsep-bisnis-waralaba-berdasarkan-teori-pertukaran/#:~:text=Asumsi dasar yang mendasari seluruh,yaitu kepercayaan dan ketergantungan kekuasaan.> (March 1, 2023).
- Murni Kristiani. 2021. "Forum Diskusi 2: Komunikasi Pengertian Komunikasi Menurut Para Ahli." *LMSS pada*: 1. <https://lms.pada.kemdikbud.go.id/mod/forum/discuss.php?d=5337> (December 20, 2022).
- Nanda Akbar Gumilang. 2020. "Pengertian Strategi Serta Jenis, Tujuan, Dan Contohnya." *Gramedia Blog*. <https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-strategi/> (December 20, 2022).
- Permana, Indra, Kusuma Putra, Syarifah Hidayah, and Gusti Noorlitaria Achmad. 2020. "3 1,2,3." 2020(2): 151–60.
- Pierre Lavender. 2022. "Komunikasi Interpersonal Menurut Para Ahli Dan Contohnya." *mediaindonesia.com*: 1. <https://mediaindonesia.com/humaniora/497352/komunikasi-interpersonal-menurut-para-ahli-dan-contohnya> (January 3, 2023).

- Saladin, Djaslim. 2003. "Kepuasan Pelanggan: Pengertian, Contoh, Faktor, Manfaat, Cara Meningkatkan Kepuasan Pelanggan." *dailysocial.id*. [https://dailysocial.id/post/kepuasan-pelanggan-adalah#:~:text=Menurut Djaslim Saladin \(2003\)%2C,suatu produk dan harapan-harapannya. \(February 3, 2023\).](https://dailysocial.id/post/kepuasan-pelanggan-adalah#:~:text=Menurut Djaslim Saladin (2003)%2C,suatu produk dan harapan-harapannya. (February 3, 2023).)
- Si Manis. 2021. "Pengertian Pelanggan Menurut Para Ahli, Jenis-Jenis Pelanggan Dan Contohnya Lengkap." *pelajaran.co.id*. <https://www.pelajaran.co.id/pengertian-pelanggan-menurut-para-ahli-jenis-jenis-pelanggan-dan-contohnya/> (January 30, 2023).
- Solichin, DR. Mohammad Muchlis. 2021. *Paradigma Konstruktivisme Dalam Belajar Dan Pembelajaran*. ed. M. Pd Dr. H. Ali Nurhadi. Duta Media Publishing. <http://sc.syekhnujati.ac.id/esscamp/risetmhs/BAB214156310013.pdf>.
- Umar. 2017. "Pendekatan Social Exchange." *Jurnal Pemikiran Keislaman dan Kemanusiaan* I(1): 97–111.
- DR. Mohammad Muchlis Solichin, *Paradigma Konstruktivisme Dalam Belajar Dan Pembelajaran*, ed. by M. Pd Dr. H. Ali Nurhadi (Duta MediaPublishing, 2021)<<http://sc.syekhnujati.ac.id/esscamp/risetmhs/BAB214156310013.pdf>>.

LAMPIRAN



Gambar 3



Gambar 4



Gambar 5



Gambar 6



Gambar 7



PANDUAN PERTANYAAN WAWANCARA

Pertanyaan Key Informan

1. Selama menjadi barista di Ruang Rumi, menurut kamu apa keunggulan Ruang Rumi yang gak dimiliki oleh Coffee shop lainnya? (**Harapan and Comparison**)
2. Kalau boleh tau, Ruang Rumi punya SOP khusus buat barista atau pekerja di sini dalam melayani pelanggan ga sih kak? Kalau ada, apa aja ya kak? Dan apakah SOP yang berlaku ini berkaitan dengan nilai khusus yang akan dijual oleh Ruang Rumi? (**Harapan, comparison & empati**)
3. Sebagai barista di Ruang Rumi, apakah kakak merasa kualitas produk yang dijual dengan harga yang ditetapkan sudah termasuk pas di kantong pelanggan dan target pasar?
4. Sebagai barista di Ruang Rumi, apakah menurut kakak pelayanan yang diberikan pada pelanggan sudah tepat sehingga membuat pelanggan merasa menjadikan Ruang Rumi sebagai right choice? member? (**Sikap mendukung & harapan**)
5. Sebagai barista di Ruang Rumi, menurut kakak apakah semua yang disajikan secara keseluruhan untuk pelanggan sudah berhasil memenuhi ekspektasi pelanggan? (**Harapan**)
6. Apakah semua fasilitas yang ada di Ruang Rumi sudah memudahkan pelanggan dan memenuhi ekspektasi target market? (**Harapan & kemudahan**)
7. Bagaimana respon atau upaya yang diberikan barista di Ruang Rumi

terhadap permintaan-permintaan khusus dari pelanggan? (Misalnya tidak mau terpapar asap rokok atau request kadar rasa tertentu dari minuman dan makanan yang dipesan) (**kualitas pelayanan , faktor emosional & keterbukaan**)

8. Bagaimana atau apa saja upaya yang diberikan selaku barista dalam menjaga kualitas produk yang dijual di Ruang Rumi sehingga pelanggan merasa puas? (**Kualitas Produk / pelayanan**)
9. Upaya apa yang anda lakukan selaku barista Ruang Rumi terhadap perkembangan pesat menu makanan atau minuman yang ada di pasaran? Apakah Ruang Rumi akan menyerap semuanya? (**Kualitas Produk / pelayanan**)
10. Strategi apa yang dilakukan Ruang Rumi untuk mendapatkan atensi atau menjadi daya tarik di mata pelanggan? Bagaimana cara menjaga relasi dengan pelanggan dan memperluas jangkauan market yang Ruang Rumi terapkan? (**Kualitas Pelayanan & kesetaraan**)

Pertanyaan Informan Pendukung

1. Apakah Ruang Rumi memenuhi kriteria tertentu untuk dibandingkan dengan coffee shop lainnya? (**Harapan and Comparison**)
2. Apasih yang menjadi daya tarik Ruang Rumi bagi kakak selaku customer sehingga bisa memutuskan untuk datang kesini? (**Harapan, comparison & empati**)
3. Apakah sejauh ini kualitas produk yang dijual dengan harga yang ditetapkan sudah termasuk pas?

4. Apakah barista di Ruang Rumi memberikan pelayanan yang tepat dalam melayani pelanggan? (**Sikap mendukung & harapan**)
5. Apakah semua yang disajikan Ruang Rumi secara keseluruhan mampu memenuhi ekspektasi yang sudah terbangun sebelumnya? (**Harapan**)
6. Apakah Ruang Rumi memberikan fasilitas yang beragam sesuai kebutuhan anda selaku customer? (**Harapan & kemudahan**)
7. Sudah pernahkah menyampaikan suatu kritik dan saran selaku pelanggan? Bagaimana respon barista Ruang Rumi ketika menanggapi saran dan kritik tersebut? (**Kualitas pelayan, faktor emosional & keterbukaan**)
8. Apakah merasa puas dengan produk-produk yang dijual di Ruang Rumi dan pelayanan yang diberikan oleh para barista di Ruang Rumi? (**Kualitas produk & pelayanan**)
9. Apakah anda memutuskan untuk kembali datang ke Ruang Rumi dan melakukan re-purchase product setelah kunjungan kali ini? (**Kualitas produk & pelayanan**)
10. Apakah anda akan merekomendasikan Ruang Rumi ke kerabat dekat dan rekan-rekan? (**Kualitas pelayanan & Kesetaraan**)

TRANSKRIP HASIL WAWANCARA

Hasil transkrip wawancara narasumber utama (*Head Bar Ruang Rumi*)

Nama : Ramdan Tarmiji

Usia : 24 tahun

Jabatan : *Head Bar* Ruang Rumi

Tanggal : 1 januari 2021

Proses : Via Offline (Bertemu secara langsung)



Gambar 8

1. Penulis : Selama menjadi barista di Ruang Rumi, menurut kamu apa keunggulan Ruang Rumi yang gak dimiliki oleh Coffee shop lainnya?
2. Narasumber : Menurut saya sih sebagai pekerja di Ruang Rumi, yang menjadi keunggulan kita selain di rasa makanan dan minuman yang di jual, pelanggan juga dimanjakan dengan pelayanan dari kita. Karena selain makanan, menurut saya yang menjadi tolak ukur lainnya itu bisa dari pelayanan yang kita berikan ke pelanggan, kalo baristanya jutek mungkin pelanggan jadi ga betah disini, yang ada malah kabur karna baristanya judes.

penulis : Kalau boleh tau, Ruang Rumi punya SOP khusus buat barista atau pekerja di sini dalam melayani pelanggan ga sih kak? Kalau ada, apa aja ya kak? Dan apakah SOP yang berlaku ini berkaitan dengan nilai khusus yang

akan dijual oleh Ruang Rumi?

2. narasumber : SOP sih mungkin sama aja kaya di Coffee Shop lain ya. Tapi kita lebih ditekanin buat bisa serve pelanggan dengan lembut aja sih, buat bisa memposisikan diri, menciptakan obrolan yang gak canggung. Sisanya ya, pakaian dan style harus rapih, bersih nan wangi, dan gesit sih pastinya

3. Penulis : Sebagai barista di Ruang Rumi, apakah kakak merasa kualitas produk yang dijual dengan harga yang ditetapkan sudah termasuk pas di kantong pelanggan dan target pasar?

Narasumber : Selaku peracik menu yang disajikan, menurut saya sih sesuai ya. Gak mahal untuk rasa yang enak, terutama kopinya, kualitas kopi yang kita pakai selalu yang terbaik soalnya.

4. Penulis : Sebagai barista di Ruang Rumi, apakah menurut kakak pelayanan yang diberikan pada pelanggan sudah tepat sehingga membuat pelanggan merasa menjadikan Ruang Rumi sebagai right choice?

Narasumber : Seperti yang tadi saya jelaskan di SOP kami sih kak, karena kami diharuskan mampu menciptakan obrolan yang tidak canggung, jadi kami rasa pelanggan dapat dengan mudah memberitahukan apa yang harus dipenuhi, dan kami jadi bisa dengan mudah memberikan apa yang dibutuhkan. Misalnya, karena obrolan yang terbangun sudah tidak canggung, kami bisa suggest menu-menu yang dapat dijadikan pilihan kalau dia bingung mau pesan apa

5. Penulis : Sebagai barista di Ruang Rumi, menurut kakak apakah semua yang disajikan secara keseluruhan untuk pelanggan sudah berhasil memenuhi

ekspektasi pelanggan?

Narasumber : Menurut saya, semua yang kami sajikan tentu saja kami usahakan memenuhi ekspektasi dan kriteria yang pelanggan butuhkan ya. Hal yang paling kami temuin biasanya dari request rasa makanan atau minuman yang dipesan, sampai playlist lagu yang sesuai suggest beberapa pelanggan.

6. Penulis : Apakah semua fasilitas yang ada di Ruang Rumi sudah memudahkan pelanggan dan memenuhi ekspektasi target market?

Narasumber : Kami sebagai pihak penyedia merasa fasilitas yang ada sudah sesuai kebutuhan market dan pelanggan ya kak. Karena ruangan yang disediakan ada beberapa jenis, diantaranya indoor yang ber-AC, outdoor di kursi dan ada di bean bag yang sudah kami sediakan juga. Area parkir yang kami sediakan juga cukup luas.

7. Penulis : Bagaimana respon atau upaya yang diberikan barista di Ruang Rumi terhadap permintaan-permintaan khusus dari pelanggan? (Misalnya tidak mau terpapar asap rokok atau request kadar rasa tertentu dari minuman dan makanan yang dipesan)

Narasumber : Yang pertama, kami tentu akan meminta maaf atas ketidaknyamanan yang pelanggan rasakan. Selanjutnya tentu kami akan suggest beberapa opsi untuk memenuhi request pelanggan. Kami menerima segala kritik dan masukan yang bersifat membangun dengan baik kok kak, tidak ada hard feeling.

8. Penulis : Bagaimana atau apa saja upaya yang diberikan selaku barista dalam membangun komunikasi interpersonal yang baik di Ruang Rumi sehingga pelanggan merasa puas?

Narasumber : jujur aja ini menurut saya itu kadang hal yang susah, karena beberapa pelanggan ada aja yang Cuma diem dan ada juga yang ngerasa aneh, tapi saya sendiri ada beberapa trik biar obrolan jadi asik, kaya nanya tentang kabarnya, terus baru saya sambungin sama cerita saya atau pengalaman saya selama ini

9. Penulis : Upaya apa yang anda lakukan selaku barista Ruang Rumi terhadap perkembangan pesat menu makanan atau minuman yang ada di pasaran? Apakah Ruang Rumi akan menyerap semuanya?

10. Narasumber : Tentu aja kalau untuk ini, tidak semua kita serap kak. Kita harus mempelajari kebutuhan market terlebih dahulu. bila sudah beberapa kali pelanggan bertanya untuk ketersediaan menu yang mungkin mereka dapatkan di coffee shop lain, baru kami dan management bisa pertimbangkan untuk pengadaannya kak.

11. Penulis : Strategi apa yang dilakukan Ruang Rumi untuk mendapatkan atensi atau menjadi daya tarik di mata pelanggan? Bagaimana cara menjaga relasi dengan pelanggan dan memperluas jangkauan market yang Ruang Rumi terapkan?

12. Narasumber : Tidak ada strategi khusus sih kak menurut saya. Selama kita semua menjalani SOP yang ditetapkan dengan baik, rasanya sudah cukup untuk menjaga relasi yang sudah terbangun. Karena kan sejak awal SOP kita

memang harus mampu membangun ruang obrolan yang baik pula. Kalau ruang obrolan terbangun dengan baik dan tidak canggung, diharapkan pelanggan merasa nyaman juga.

Hasil transkrip wawancara narasumber Pendukung (*Braista* Ruang Rumi)

Nama : Muhammad Azis

Usia : 24 tahun

Jabatan : Barista Ruang Rumi

Tanggal : 1 Januari 2021

Proses : Via Offline (Bertemu secara langsung)



Gambar 9

1. Penulis : Kalau boleh tau, sudah berapa lama ya kak menjadi barista di Ruang Rumi? Selama menjadi barista di Ruang Rumi, menurut kamu apa keunggulan Ruang Rumi yang gak dimiliki oleh Coffee shop lainnya?
2. Narasumber : Saya sebagai barista merasa bahwa keunggulan kami selain ada di rasa makanan dan minuman yang kami jual sangat enak, ada di sifat friendly kami selaku barista ya, kami bisa membangun obrolan layaknya teman lama yang sudah lama ga ketemu. Oh selain itu juga kami sering ada acara (apa namanya gatau yg music itu)
3. Penulis : Kalau boleh tau, Ruang Rumi punya SOP khusus buat barista atau pekerja di sini dalam melayani pelanggan ga sih kak? Kalau ada, apa aja ya kak?

Dan apakah SOP yang berlaku ini berkaitan dengan nilai khusus yang akan dijual oleh Ruang Rumi?

4. Narasumber : Setiap tempat kerja tentu saja punya SOP sih ya. Nah di kami tentu harus menjaga style atau penampilan, ramah, friendly nan asik tapi tidak sok asik.
5. Penulis : Sebagai barista di Ruang Rumi, apakah kakak merasa kualitas produk yang dijual dengan harga yang ditetapkan sudah termasuk pas di kantong pelanggan dan target pasar?
6. Narasumber : Kebetulan setelah banyak ngobrol sama pelanggan ni, saya tau beneran kalo ternyata harga dan rasa yang Ruang Rumi berikan tu sesuai. Meskipun untuk kelas pelajar kak
7. Penulis : Sebagai barista di Ruang Rumi, apakah menurut kakak pelayanan yang diberikan pada pelanggan sudah tepat sehingga membuat pelanggan merasa menjadikan Ruang Rumi sebagai right choice?
8. Narasumber : Melihat dari yang sudah berjalan kak, pelayanan yang kamu berikan rasanya sudah pas dengan yang pelanggan butuhkan. Karena pernah ada moment, pelanggan ini bukan dari kalangan teman barista, baru pertama ke sini dan beberapa hari kemudian datang lagi dan lagi, pas kami tanya ternyata karena katanya cara kami suggest menu dari obrolan yang terbangun tu dia suka
9. Penulis : Sebagai barista di Ruang Rumi, menurut kakak apakah semua yang disajikan secara keseluruhan untuk pelanggan sudah berhasil memenuhi ekspektasi pelanggan?
10. Narasumber : memenuhi ekspektasi keseluruhan mungkin belum ya, tapi

sebagian ya sudah. Misalnya pengadaan RRgigs waktu itu.

11. Penulis : Apakah semua fasilitas yang ada di Ruang Rumi sudah memudahkan pelanggan dan memenuhi ekspektasi target market?
12. Narasumber : Menurut saya sebagai pekerja di sana, fasilitas yang ada sudah cukup ya untuk memenuhi ekspektasi pelanggan, kurangnya hanya ruang sholat. Sisanya rasanya cukup, belum pernah dapat complain soal ini juga. Area parkir yang kami sediakan juga luas, bahkan ada space untuk parkir sepeda.
13. Penulis : Bagaimana respon atau upaya yang diberikan barista di Ruang Rumi terhadap permintaan-permintaan khusus dari pelanggan? (Misalnya tidak mau terpapar asap rokok atau request kadar rasa tertentu dari minuman dan makanan yang dipesan)
14. Narasumber : Kita pasti mengupayakan untuk mewujudkan permintaan pelanggan ya selama itu dalam ranah yang wajar, terutama untuk urusan rasa di makanan atau minuman yang mereka pesan. Untuk permintaan lain semacam tidak mau ada asap rokok dan sejenisnya, kami bisa sarankan untuk memilih indoor room. Pasti kami memberikan beberapa opsi agar pelanggan bisa memilih yang paling pas dengan yang mereka inginkan.
15. Penulis : Bagaimana atau apa saja upaya yang diberikan selaku barista dalam menjaga kualitas produk yang dijual di Ruang Rumi sehingga pelanggan merasa puas?
16. Narasumber : Untuk menjaga kualitas makanan dan minuman yang kami jual, tentu kami tidak akan mengurangi kadar atau takanan ingredient's nya. Kecuali ada permintaan khusus dari konsumen untuk penambahan atau pengurangan

ingredient tertentu.

17. Penulis : Upaya apa yang anda lakukan selaku barista Ruang Rumi terhadap perkembangan pesat menu makanan atau minuman yang ada di pasaran? Apakah Ruang Rumi akan menyerap semuanya?

18. Narasumber : Terkait perkembangan menu makanan dan minuman yang pesat dan semakin beragam, kita tidak bisa menyerap mentah-mentah semuanya. Paling kami akan menambahkan menu baru yang paling seri ditanyakan oleh pelanggan, dengan memberi sedikit sentuhan inovasi rasa agar memiliki rasa yg khas di Ruang Rumi.

19. Penulis : Strategi apa yang dilakukan Ruang Rumi untuk mendapatkan atensi atau menjadi daya tarik di mata pelanggan? Bagaimana cara menjaga relasi dengan pelanggan dan memperluas jangkauan market yang Ruang Rumi terapkan?

20. Narasumber : rajin memposting di sosial media jadi salah satu cara kita untuk menarik perhatian konsumen sih, termasuk juga pengadaan acara RRgigs kemarin. Dan kamu juga mengupayakan untuk menjaga relasi dengan konsumen sebelumnya dengan menghadirkan suasana mengobrol yang tidak canggung dan friendly.

Hasil transkrip wawancara narasumber pendukung (Pelanggan Ruang Rumi)

Nama : Dyan Fazzana
Usia : 23 tahun
Jabatan : Pelanggan
Tanggal : 1 Januari 2023
Proses : Via Offline (Bertemu secara langsung)



Gambar 10

1. penulis : Apakah Ruang Rumi memenuhi kriteria tertentu untuk dibandingkan dengan coffee shop lainnya?
2. Narasumber : Menurut saya sebagai pelanggan regular, di daerah ini yang paling memenuhi ekspektasi saya soal coffee shop yang instagramsble tapi menunya enak-enak ya cuma di Ruang Rumi sih.
3. Penulis : Apasih yang menjadi daya tarik Ruang Rumi bagi kakak selaku customer sehingga bisa memutuskan untuk datang kesini?
4. Narasumber : Yang paling utama tentu karena rasa makanan dan minumannya yang konsisten enakya ya, cara penyajian dan tempatnya juga instagramable banget. Staffnya juga ramah ramah.
5. Penulis : Apakah sejauh ini kualitas produk yang dijual dengan harga yang ditetapkan sudah termasuk pas?
6. Narasumber : Menurut saya sih sesuai ya, soalnya untuk rasa yang enakya konsisten ini, harga yang dibandrol termasuk murah menurut aku.

7. Penulis : Apakah barista di Ruang Rumi memberikan pelayanan yang tepat dalam melayani pelanggan?
8. Narasumber : Menurut aku pribadi, semua pelayanan yang diberikan sangat baik ya, ramah, friendly, gesit juga kalau ada request sesuatu. Karna aku sudah sering datang, kalau moment datang sendirian, salah satu staffnya ada yang datang berbincang sebentar dengan aku, dan itu sangat membuat nyaman.
9. Penulis : Apakah semua yang disajikan Ruang Rumi secara keseluruhan mampu memenuhi ekspektasi yang sudah terbangun sebelumnya?
10. Narasumber : Menurut aku sih semua ekspektasi aku soal coffee shop aku dapetin disini
11. Penulis : Apakah Ruang Rumi memberikan fasilitas yang beragam sesuai kebutuhan anda selaku customer?
12. Narasumber : Sejauh ini sesuai dengan kebutuhan aku sebagai pelanggan sih. Indoornya sejuk, outdoor roomnya juga luas dan sangat nyaman.
13. Penulis : Sudah pernahkah menyampaikan suatu kritik dan saran selaku pelanggan? Bagaimana respon barista Ruang Rumi ketika menanggapi saran dan kritik tersebut?
14. Narasumber : Belum pernah memberikan kritik dan saran, tapi rasanya mereka bisa menerima kritik dan saran dengan baik. Soalnya dalam memenuhi request pun dilakukan dengan baik.
15. Penulis : Apakah merasa puas dengan produk-produk yang dijual di Ruang Rumi dan pelayanan yang diberikan oleh para barista di Ruang Rumi
16. Narasumber : Aku sendiri puas sih sama kualitas makanan dan minuman yang

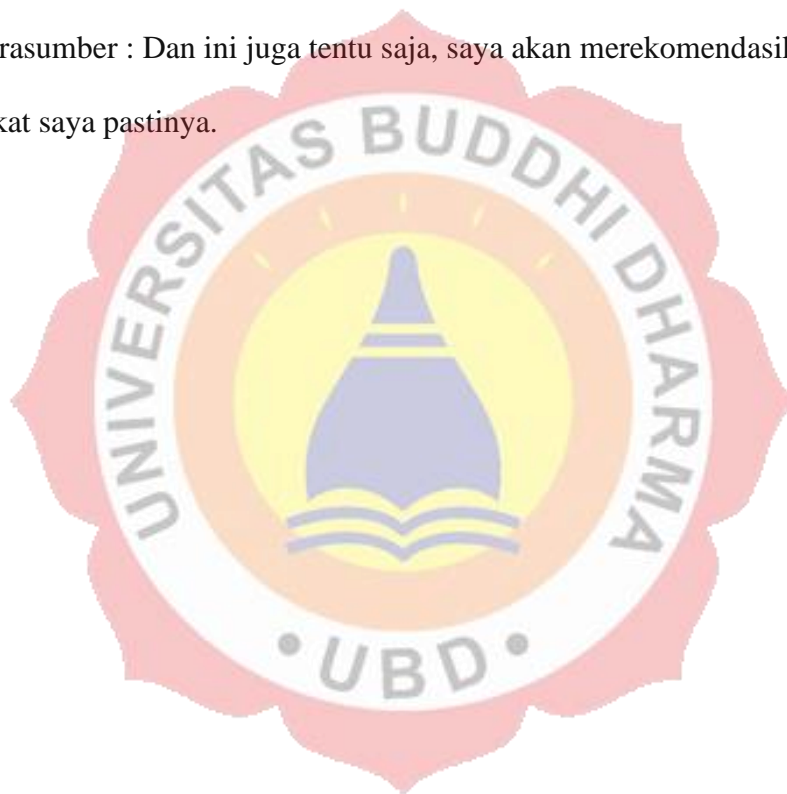
di buat, pelayanan yang dikasih sama baristanya juga sangat ramah?

17. Penulis : Apakah anda memutuskan untuk kembali datang ke Ruang Rumi dan melakukan re-purchase product setelah kunjungan kali ini?

18. Narasumber : Tentu sajaaa.

19. Penulis : Apakah anda akan merekomendasikan Ruang Rumi ke kerabat dekat dan rekan-rekan?

20. Narasumber : Dan ini juga tentu saja, saya akan merekomendasikan ke kerabat dekat saya pastinya.



Hasil transkrip wawancara narasumber pendukung (Pelanggan Ruang Rumi)

Nama : Adinda Faustinasari

Usia : 23 tahun

Jabatan : Pelanggan

Tanggal : 1 Januari 2023

Proses : Via Offline (Bertemu secara langsung)



Gambar 11

1. Penulis : Apakah Ruang Rumi memenuhi kriteria tertentu untuk dibandingkan dengan coffee shop lainnya?
2. Narasumber : Sejauh saya ke coffee shop di daerah sini, Ruang Rumi yang paling memenuhi kriteria dan ekspektasi saya soal coffee shop enak dan estetik sih kak.
3. Penulis : Apasih yang menjadi daya tarik Ruang Rumi bagi kakak selaku customer sehingga bisa memutuskan untuk datang kesini?
4. Narasumber : rasa kopinya yang pekat, saya suka kopi dan disini yang paling enak untuk di daerah sini. Pegawainya juga ramah ramah. Tempatnya juga bersih dan luas
5. Penulis : Apakah sejauh ini kualitas produk yang dijual dengan harga yang ditetapkan sudah termasuk pas?
6. Narasumber : Bagi saya, bisa dibandingkan antara rasa dan harga jual, ini

sepadan sih kak.

7. Penulis : Apakah barista di Ruang Rumi memberikan pelayanan yang tepat dalam melayani pelanggan?
8. Narasumber : Iya, mereka memberikan pelayanan yang sangat tepat, sangat ramah. Karena mereka friendly, saya jadi ga sungkan bertanya kalau sedang bingung mau memesan menu apa. Jadi mereka bisa bantu arahkan, sangat membantu.
9. Penulis : Apakah Ruang Rumi telah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi ekspektasi yang sudah terbangun sebelumnya pada pelanggan Ruang Rumi
10. Narasumber : Iya, sangat memenuhi ekspektasi yang ada. Pertama barista disini sabar banget, saya mau nanya apapun dijawab, bahkan sempat kembaliannya kurang, tapi kurangnya tetap dikembalikan sama baristanya ke saya, saya jadi merasa nyaman dan juga aman disini
11. Penulis : Apakah Ruang Rumi memberikan fasilitas yang beragam sesuai kebutuhan anda selaku customer?
12. Narasumber : Semua fasilitas yang ada sudah sangat cukup baik, kamar mandinya bersih dan luas. Yang kurang dari semuanya hanya ruangan sholat yang tidak ada.
13. Penulis : Sudah pernahkah menyampaikan suatu kritik dan saran selaku pelanggan? Bagaimana respon barista Ruang Rumi ketika menanggapi saran dan kritik tersebut?
14. Narasumber : Belum pernah memberikan kritik dan saran terkait ruang rumi

secara global, tapi sepertinya staf disini terlatih menanggapi itu dengan baik, karena complain terhadap makanan atau minuman yang dipesan pun ditanggapi dengan baik.

15. Penulis : Apakah sejauh ini barista Ruang Rumi sudah komunikatif dalam memberikan pelayanan?
16. Narasumber : Sejauh ini saya merasa sangat puas ya dengan semua pelayanannya, karena baristanya bisa diajak ngobrol Panjang, terus curhat sama tuker pikiran, jadi ngak Cuma diem dan bilang terimakasih doang atau baik kak doang, tapi bisa diajak ngobrol juga. Udah kaya temen aja sih
17. Penulis : Apakah anda memutuskan untuk kembali datang ke Ruang Rumi dan melakukan re-purchase product setelah kunjungan kali ini?
18. Narasumber : Tentuuuu, saya akan sering kesini. apalagi kalau mengerjakan tugas. Pas sekali.
19. Penulis : Apakah anda akan merekomendasikan Ruang Rumi ke kerabat dekat dan rekan-rekan?
20. Narasumber : Saya sudah rekomendasikan ini ke kerabat dan teman teman kuliah saya.

Hasil transkrip wawancara narasumber pendukung (Pelanggan Ruang Rumi)

Nama : Jesika Harfianty

Usia : 22 tahun

Jabatan : Pelanggan Ruang Rumi

Tanggal : 1 Januari 2023

Proses : Via Offline (Bertemu secara langsung)



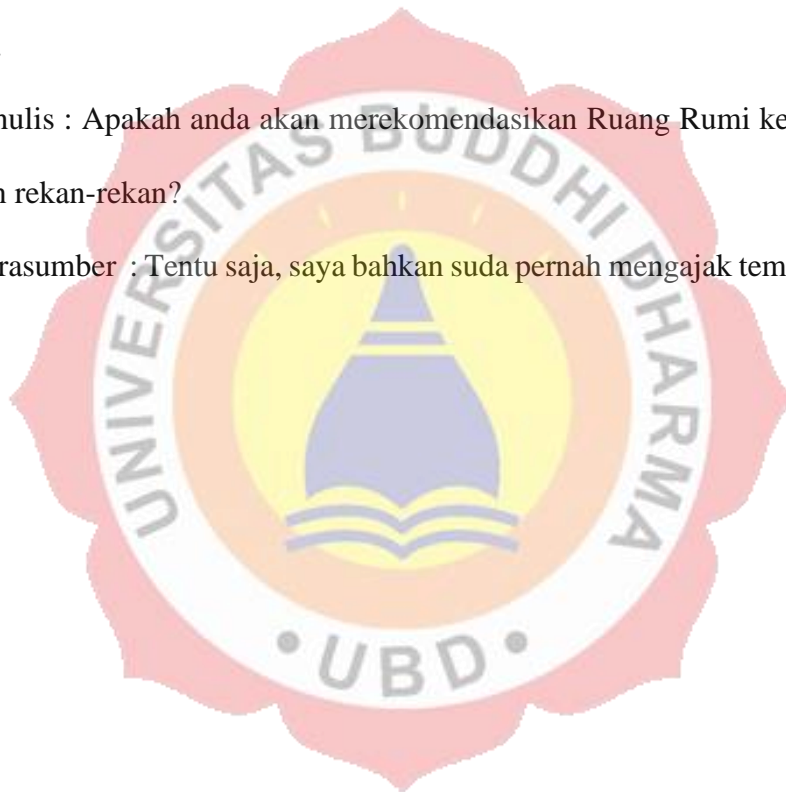
Gambar 12

1. Penulis : Apakah Ruang Rumi memenuhi kriteria tertentu untuk dibandingkan dengan coffee shop lainnya?
2. Narasumber : Sejauh ini, Ruang Rumi sangat memenuhi kriteria coffee shop yang saya ingin kunjungi ya
3. Penulis : Apasih yang menjadi daya tarik Ruang Rumi bagi kakak selaku customer sehingga bisa memutuskan untuk datang kesini?
4. Narasumber : Menurut saya sebagai pelanggan regular, disini udah cukup enak sih, karena baristanya ramah sama jujur sih ke kita, terus juga sering ngajak ngobrol dan terbuka pemikirannya sama obrolan saya.
5. Penulis : Apakah sejauh ini kualitas produk yang dijual dengan harga yang ditetapkan sudah termasuk pas?
6. Narasumber : Untuk makanan dan minuman seenak ini, harga yang dibandrol

tidak mahal sih.

7. Penulis : Apakah barista di Ruang Rumi memberikan pelayanan yang tepat dalam melayani pelanggan?
8. Narasumber : Pelayanan yang diberikan di Ruang Rumi sangat baik sih, humble dan super friendly. Jadi ga canggung untuk datang sendirian juga.
9. Penulis : Apakah semua yang disajikan Ruang Rumi secara keseluruhan mampu memenuhi ekspektasi yang sudah terbangun sebelumnya?
10. Narasumber : Semua yang disajikan disini sangat memenuhi ekspektasi saya, baik tasa kopinya hingga layout spacenya.
11. Penulis : Apakah Ruang Rumi memberikan fasilitas yang beragam sesuai kebutuhan anda selaku customer?
12. Narasumber : Untuk memenuhi kebutuhan saya selaku pelanggan, semua fasilitasnya sangat sesuai sih. indoor roomnya sejuk dan senyap, tenang untuk bekerja dan mengerjakan tugas.
13. Penulis : Sudah pernahkah menyampaikan suatu kritik dan saran selaku pelanggan? Bagaimana respon barista Ruang Rumi ketika menanggapi saran dan kritik tersebut?
14. Narasumber : Belum pernah menyampaikan kritik dan saran terkait semua yang ada di Ruang Rumi sih kak. Tapi mereka bisa memberikan pelayanan yang sangat baik, membangun obrolan yang tidak canggung, seharusnya bisa juga ya menerima kritik dan saran dengan baik
15. Penulis : Apakah merasa puas dengan produk-produk yang dijual di Ruang Rumi dan pelayanan yang diberikan oleh para barista di Ruang Rumi?

16. Penulis : Narasumber : Sejauh ini saya merasa sangat puas ya dengan semua yang dijual oleh Ruang Rumi, baik rasa makanan dan minumannya, suasana yang disuguhkan, pelayanannya yang sangat baik juga.
17. Penulis : Apakah anda memutuskan untuk kembali datang ke Ruang Rumi dan melakukan re-purchase product setelah kunjungan kali ini?
18. Narasumber : Tentu saja, ini akan menjadi coffee shop favorit saya di daerah ini.
19. Penulis : Apakah anda akan merekomendasikan Ruang Rumi ke kerabat dekat dan rekan-rekan?
20. Narasumber : Tentu saja, saya bahkan suda pernah mengajak teman kantor saya



SIMILARITY CEK (TURNITIN)



UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

Jl. Imam Bonjol No. 41 Karawaci Ilir, Tangerang
021 5517853 / 021 5586822 ✉ admin@buddhidharma.ac.id

February 09, 2023

Editor Explanation:

Dear **VINA GYANI**,
Thank you for your trust in our services.

Based on the text assessment on the submitted paper below:

Student ID : 20180400029
Faculty : Sosial dan Humaniora / Ilmu Komunikasi
Title : STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA RUANG RUMI
DALAM MENCIPTAKAN KEPUASAN PELANGGAN
Type : Thesis

Turnitin suggests the similarity among your article with the articles in application are listed below:

Word Count : 11570
Character Count : 0
Similarity Index : **9**
Internet Source : 8
Publication : 3
Student Paper : 6
Exclude quotes : Off
Exclude bibliography : On
Exclude matches : 10 words

This report provides results of literature similarity assessment, if the result show unusually high percentage of similarity according to our institution's standard your supervisor(s) or ethic committee may re-examine your literature.

Thank your for your attention and cooperation.

Sincerely,
Riki, M.Kom
UBD-Training Center

buddhidharma.ac.id
training.center@ubd.ac.id

Training Center
Jl. Imam Bonjol No. 41 Karawaci Ilir
Tangerang 15115-Banten
Telp. 021-5517853, Fax. 021-5586820

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Identitas Pribadi

Nama Lengkap : Vina Gyani
Tempat Tanggal Lahir : Tangerang, 3 Juli 1999
Jenis kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Pondok Rejeki, Jl. Palma 9, No 27, Kutabumi,
Tangerang
Nomor telepon : 081285457688
IPK : 3.60
Riwayat Pendidikan :
SD Kasih Bangsa
SMP Bonavita
SMK Bonavita
Universitas Buddhi Dharma.



UNIVERSITAS BUDDHI DHARMA

Jl. Imam Bonjol No. 41 Karawaci Ilir, Tangerang

021 5517853 / 021 5586822 admin@buddhidharma.ac.id

KARTU BIMBINGAN TA/SKRIPSI

IM 20180400029
Nama Mahasiswa : VINA GYANI
Fakultas : Sosial dan Humaniora
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Strata Satu
Tahun Akademik/Semester : 2022/2023 Ganjil
Dosen Pembimbing : Suryadi Wardiana, M.I.Kom
Judul Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL BARISTA RUANG RUMI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN

Tanggal	Catatan	Paraf
2022-08-26	PENENTUAN JUDUL	h
2022-09-09	ACC JUDUL	h
2022-09-10	PENGAJUAN BAB 1	h
2022-09-25	REVISI BAB 1	h
2022-10-08	ACC BAB 1 DAN PENGAJUAN BAB 2	h
2022-11-27	REVISI BAB 2	h
2022-12-03	ACC BAB 2 DAN PENGAJUAN BAB 3	h
2022-12-10	ACC BAB 3 DAN PENGAJUAN DAFTAR PERTANYAAN	h
2022-12-17	ACC DAFTAR PERTANYAAN DAN PENGAJUAN BAB 4	h
2023-01-16	ACC BAB 4 DAN PENGAJUAN BAB 5	h
2023-01-25	ACC BAB 5 DAN LANJUT PEMBUATAN DAFTAR ISI, DAFTAR PUSTAKA, LAMPIRAN	h
2023-01-27	ACC FINAL DAN LANJUT SIDANG	h

Mengetahui

Ketua Program Studi

Galuh Kusuma Hapsari, M.I.Kom.
FAKULTAS SOSIAL DAN HUMANIORA

Tangerang, 14 March 2023

Pembimbing

Suryadi Wardiana, M.I.Kom