

ABSTRAK

Muhammad Raihan Nurdiansyah, 10820510.

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL DAN KUALITAS PELAYANAN BARISTA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN KOPI KENANGAN

(xiii + 88+ Lampiran)

Kata Kunci: Komunikasi Intepersonal, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan

Kopi Kenangan yang merupakan salah satu sebuah kedai kopi yang berdiri dari perusahaan PT. Bumi Berkah Boga pada tahun 2017 menyediakan berbagai macam makanan dan minuman terutama kopi yang mempunyai berbagai macam menu. Penelitian ini membahas antara komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan barista terhadap loyalitas pelanggan. Dengan tujuan penelitian untuk mengetahui komunikasi interpersonal terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan barista terhadap loyalitas pelanggan dan seberapa besar pengaruhnya di Kopi Kenangan cabang Apotek Roxy Nusantara. Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode pengumpulan data melalui survei berupa kuisioner yang disebarluaskan melalui google form kepada 385 responden yang sudah ditentukan dengan teknik purposive sampling dan menggunakan rumus lemeshow. Penelitian ini menggunakan teori Pertukaran Sosial. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara komunikasi interpersonal (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap loyalitas pelanggan kopi kenangan (Y) sebesar 61,2% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak diketahui. Sehingga, dari penelitian ini peneliti berharap penelitian yang telah dilakukan dapat dijadikan sebuah referensi serta wawasan tambahan bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian mengenai komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.

Daftar Pustaka (2005-2023)