

ABSTRAK

FIOLA HANA AQIFAH, 10820287

Pola Komunikasi Pelayanan Barista Dengan Customer *Noru Coffee* Di Kota Bukittinggi

Kata Kunci: Pola Komunikasi Interpersonal, Pola Sprial dan Pola Sirkuler, Komunikasi dengan Menerapkan 5S, Noru Coffee.

(x + 53 + lampiran)

Noru Coffee merupakan salah satu kedai kopi yang terkenal di Bukittinggi, Sumatera Barat, Indonesia. Noru Coffee adalah sebuah bisnis kopi yang telah berdiri sejak tahun 2017. Tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi pelayanan barista dengan customer *noru coffee* di kota bukittinggi. Jenis penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengambilan data melalui wawancara mendalam dengan responden. Hasil pada penelitian ini, Pola komunikasi yang terjadi antara barista dan pelanggan di Noru Coffee dapat dikategorikan sebagai pola komunikasi interpersonal. Tahapan konsentrasi dalam komunikasi interpersonal meliputi lima tahap yaitu orientasi, eksplorasi, klimaks, penurunan, dan pemisahan. Pola komuniaksi yang digunakan pola sirkuler dan pola spiral yaitu komunikasi timbal balik. Cara yang digunakan barista dalam menjalin interaksi pada proses komunikasi terhadap pelanggan di Noru Coffee yaitu dengan menerapkan 5S, senyum, salam, sapa, sopan, santun.

Daftar Pustaka (2014-2023)