

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	7
1.3 Identifikasi Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.5.2 Manfaat Praktis.....	7
1.6 Lokasi Penelitian.....	8
1.7 Waktu Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 Komunikasi.....	9
2.1.2 Proses Komunikasi.....	10
2.1.3 Komunikasi Interpersonal.....	11
2.1.4 Hambatan Komunikasi.....	12
2.1.5 Strategi Komunikasi Interpersonal yang Efektif.....	14
2.1.6 Barista.....	14
2.1.7 Pengertian Pelayanan.....	16
2.1.8 Proses Pelayanan.....	16
2.1.9 Kinerja Pelayanan yang Efektif.....	17
2.1.10 Dimensi Pelayanan.....	17

2.2	Penelitian Terdahulu	18
2.2.1	Penelitian Jurnal Nasional Terdahulu	19
2.3	Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III METODE PENELITIAN		25
3.1	Paradigma Penelitian.....	25
3.2	Metode Penelitian.....	25
3.3	Subjek dan Objek Penelitian	26
3.3.1	Subjek Penelitian.....	26
3.3.2	Objek Penelitian.....	27
3.4	Lokasi Penelitian	27
3.5	Informan Penelitian	27
3.6	Unit Analisis Data.....	28
3.7	Teknik Pengumpulan Data Penelitian	28
3.8	Teknik Analisis Data.....	30
3.9	Teknik Keabsahan Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Deskripsi Informan Penelitian	33
4.2	Hasil Penelitian	36
4.2.1	Komunikasi Interpersonal menurut DeVito.....	36
4.3	Pembahasan.....	39
4.3.1	<i>Tangible</i>	39
4.3.2	<i>Reability</i>	39
4.3.3	Responsiveness	40
4.3.4	<i>Assurance</i>	40
4.3.5	<i>Empathy</i>	40
BAB V PENUTUP		42
5.1	Kesimpulan	42
5.2	Saran	42
5.2.1	Saran untuk Kedai Kopi Taruh	42
5.2.2	Saran untuk penelitian selanjutnya.....	42
DAFTAR PUSTAKA		43
LAMPIRAN		46