

ABSTRAK

Salah satu faktor kunci kebersihan dalam membangun usaha adalah komunikasi yang baik, dengan komunikasi yang baik pengusaha dapat menjual produk yang dimiliki dengan lebih baik dan dapat menghindari kesalahpahaman dengan konsumen. Salah satu jenis usaha yang saat ini sangat marak dan sedang berkembang di Indonesia adalah usaha kedai kopi atau yang dikenal dengan sebutan *coffee shop*. Salah satu kedai kopi atau *coffee shop*, yaitu adalah ACI AQF CAFÉ yang berada di Panton Labu. ACI AQF CAFÉ didatangi oleh pengunjung dikarenakan di tempat ini pelanggan merasa sangat dipedulikan, mereka dilayani dengan baik oleh pelayan. Tujuan penelitian untuk mengetahui bagaimana komunikasi interpersonal antara pelayan dengan pengunjung di ACI AQF Café dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang terjadi antara pelayan dan pelanggan di ACI AQF CAFÉ dalam menciptakan kepuasan pelanggan sangat baik, komunikasi yang dilakukan dapat tersampaikan dengan benar. Pelayan ACI AQF Café menggunakan bahasa yang sopan dan ramah dalam menghadapi pelanggan. Pelayan juga mampu menyesuaikan penggunaan bahasa (bahasa Aceh atau bahasa Indonesia) sesuai dengan bahasa yang digunakan oleh pelanggan. Kepuasan pelanggan juga didukung oleh beberapa faktor, yaitu kualitas pelayanan, makanan/minuman, dan harga yang ditetapkan oleh ACI AQF Café.

Kata Kunci: komunikasi interpersonal, pelayan dan pengunjung, kepuasan pelanggan ACI AQF CAFÉ

ABSTRACT

One of the key factors of cleanliness in building a business is good communication, with good communication entrepreneurs can sell their products better and can avoid misunderstandings with consumers. One type of business that is currently very popular and growing in Indonesia is the coffee shop business, or what is known as a coffee shop. One of the coffee shops or coffee shops, namely ACI AQF CAFE which is in Panton Labu. ACI AQF CAFE is visited by visitors because in this place customers feel very cared for, they are well served by waiters. The research objective was to find out how interpersonal communication between waiters and visitors at ACI AQF Café creates customer satisfaction. The research method used is qualitative research. The results of the study show that the interpersonal communication that occurs between waiters and customers at ACI AQF CAFE in creating customer satisfaction is very good, the communication that is carried out can be conveyed correctly. ACI AQF Café waiters use polite and friendly language in dealing with customers. The waiter is also able to adjust the use of language (Acehnese or Indonesian) according to the language used by the customer. Customer satisfaction is also supported by several factors, namely service quality, food/beverages, and prices set by ACI AQF Café.

*Keywords: interpersonal communication, waiters and visitors,
customer satisfaction ACI AQF CAFE*