# **ABSTRAK**

**Oki Steven / 69140289 / 2019 / Interaksi Simbolik *Barista* Dengan Pelanggan Di Moven Coffee / Pembimbing :** **Dyah Nurul Maliki, S.Pd., M.Si.**

*Barista* memiliki peran penting akan berlangsungnya suatu *coffee shop.* Untuk bisa mendatangkan pelanggan *barista* harus mengerti apa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Kebutuhan pelanggan bisa dilihat berdasarkan perilaku pelanggan yang memperlihatkan pelanggan tersebut puas atau tidak dengan pesanannnya. Layanan menjadi salah satu kunci untuk bisa mendatangkan lebih banyak pelanggan.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori interaksi simbolik menurut Herbert Blumer. Penelitian ini juga menggunakan teori pendukung untuk membuktikan bagaimana proses interaksi terjadi. Komunikasi verbal dan noverbal gunakan sebagai teori pendukung dalam penelitian ini.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitan kualitatif interpretatif. Teknik pengumpulan datanya menggunakan metode wawancara secara mendalam dan teknik wawancara semi terstrutkur. Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2018:92), yakni pengumpulan data dan informasi, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

Hasil analisis yang di hasilkan oleh peneliti menunjukan dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga bagian. Bagian pertama, bagaimana proses terjadinya interaksi simbolik *barista* dengan pelanggan. Kedua, tindakan yang terjadi akibat proses interaksi simbolik.Ketiga, apa yang dihasilkan dengan adanya interaksi simbolik tersebut.

Kesimpulan dari penelitian yang dilakukan oleh adalah bagaimana proses terjadinya interaksi simbolik antara *barista* dan pelangga. Bentuk komunikasi yang dilakukan *barista* untuk berinteraksi dengan pelanggan berdasarkan interaksi simbolik yang terjadi.Selain itu, tindakan apa yang *barista* ambil untuk menyelesaikan hambatan yang terjadi dengan pelanggan. Serta, apa tujuan *barista* melakukan serangkaian hal tersebut.

**Kata Kunci : *barista*, pelanggan*,* verbal, nonverbaldan interaksi simbolik**