

## ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui simbol komunikasi verbal dan simbol komunikasi non verbal barista di *starbucks* Dipatiukur Bandung. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ini adalah barista yang bekerja di *starbucks* Dipatiukur Bandung, ditentukan secara purposif berdasarkan Teori Interaksi Simbolik. Proses pengumpulan data diperoleh melalui wawancara informan dan pengamatan lapangan, sedangkan data untuk menunjang diperoleh melalui studi dokumentasi hasil penelitian sebelumnya, studi literatur lainnya, data profil dari perusahaan, dan wawancara dengan pihak terkait.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa simbol komunikasi barista *starbucks* memberikan kesan yang nyaman, akrab dan memberikan rasa percaya diri terhadap barista. Sehingga dapat memberikan nilai-nilai baik bagi perusahaan. Simbol komunikasi Barista bertujuan untuk menambah konsumen regular di *starbucks* Dipatiukur Bandung.

**Kata Kunci: Simbol Komunikasi, Interaksi Simbolik, Barista**

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to determine the symbol of verbal communication and the symbol of non-verbal communication of the barista at Starbucks Dipatiukur Bandung. This research uses qualitative research methods with a qualitative descriptive study approach. The subject of this research is the barista who works at starbucks Dipatiukur Bandung, determined purposively based on Symbolic Interaction Theory. The data collection process was obtained through informant interviews and field observations, while data to support it was obtained through documentation studies of previous research results, studies of other literature, profile data from companies, and interviews with related parties.*

*The results of this study indicate that the barista starbucks communication symbol gives a comfortable, intimate and confident impression to the barista. So that it can provide good values for the company. Barista communication symbol aims to increase regular consumers at starbucks Dipatiukur Bandung.*

***Keywords: Communication Symbols, Symbolic Interaction, Barista***