

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
LEMBAR DEDIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.4.1 Maksud Penelitian	5
1.4.2 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1 Manfaat Filosofis	6
1.5.2 Manfaat Akademis	6
1.5.3 Manfaat Praktis	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.1.1 Review Hasil Penelitian Terdahulu.....	8
2.1.2 Matriks Hasil Penelitian Terdahulu	14
2.2 Landasan Teoritis	18
2.2.1 Teori Interaksi Simbolik George Herbert Mead	18
2.3 Landasan Konseptual	21
2.3.1 Tinjauan Umum Ilmu Komunikasi	21
2.3.2 Tinjauan umum komunikasi antar pribadi	24
2.3.2 Karakteristik Komunikasi Antarpribadi	25

2.3.3 Komunikasi Verbal	28
2.3.3 Komunikasi Nonverbal	29
2.3.4 Pengertian Barista	34
2.3.5 Sejarah Starbucks	35
2.3.6 Kerangka Pemikiran.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1 Desain Penelitian Kualitatif.....	38
3.2 Pendekatan Penelitian Studi Deskriptif Kualitatif.....	40
3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	41
3.3.1 Sumber Data Penelitian.....	41
3.3.2 Teknik pengumpulan data	41
3.3.3 Metode Analisis Data	42
3.3.4 Unit Analisis Data	45
3.3.5 Teknik Analisis Data.....	46
3.3.6 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	47
3.3.7 Informan.....	49
3.3.8 Akses Informan	50
3.3.9 Raport Informan	50
3.3.10 Profil Informan.....	51
3.3.11 Rekapitulasi Data Informan	55
3.3.11.1 Tingkat Pendidikan Informan	55
3.3.11.2 Jabatan Data Informan	56
3.3.11.3 Data Informan berdasarkan Lama Bekerja	57
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	58
3.4.1 Lokasi Penelitian.....	58
3.4.2 Waktu Penelitian	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
4.2 Hasil Penelitian	64
4.2.1 Simbol Komunikasi Verbal Barista	65
4.2.1.1 Ucapan Selamat Datang	65
4.2.1.2 Taking Order	67
4.2.1.3 Mengucapkan Terima kasih	69
4.2.1.4 Feedbacks	70
4.2.2 Simbol Komunikasi Non Verbal Barista	72

4.2.2.1 Tatapan Mata.....	72
4.2.2.2 Ekspresi Wajah.....	74
4.2.2.3 Intonasi Suara.....	76
4.2.2.4 Bahasa Tubuh.....	77
4.2.2.5 Grooming	79
4.2.2.6 Gaya Bicara.....	80
4.3 Pembahasan.....	82
4.3.1 Simbol Komunikasi Verbal Barista <i>Starbucks</i>	82
4.3.2 Simbol Komunikasi Non Verbal Barista <i>Starbucks</i>	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
5.1 Simpulan	89
5.2 Saran	89
5.2.1 Saran Filosofis.....	89
5.2.2 Saran Akademis.....	90
5.2.3 Saran Praktis	90
DAFTAR PUSTAKA	91
GLOSARIUM.....	93
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Profil Informan.....	54
Tabel 3.2 Tingkat Pendidikan Informan	55
Tabel 3.3 Tingkat Jabatan Informan	56
Tabel 3.4 Data Lama Bekerja Informan.....	57
Tabel 3.5 Jadwal Penelitian.....	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Komponen dalam Analisis Data.....	44
Gambar 4.1 Simbol Komunikasi Verbal Barista Starbucks.....	84
Gambar 4.2 Simbol Komunikasi NonVerbal Barista Starbucks	87
Gambar 4.3 Bagan Hasil Penelitian	88

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Observasi	94
Lampiran 2. Lampiran Wawancara.....	95
Lampiran 3. Pertanyaan Wawancara.....	96
Lampiran 4. Hasil Wawancara Informan 1	98
Lampiran 5. Hasil Wawancara Informan 2	100
Lampiran 6. Hasil Wawancara Informan 3	103
Lampiran 7. Hasil Wawancara Informan 4	105
Lampiran 8. Hasil Wawancara Informan 5	107
Lampiran 9. Wawancara dengan Informan 1	109
Lampiran 10. Wawancara dengan Informan 2	110
Lampiran 11. Foto Starbucks Dipatiukur.....	111
Lampiran 13. Riwayat Hidup Peneliti.....	113