

## **HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dicky Nurcahyo

NIM : 20130530378

Konsentrasi : Public Relations

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : KOMUNIKASI PERSUASIF PADA KEDAI KOPI  
OMAH KOPI OMAH S'DULUR DALAM  
MEMPERTAHANKAN LOYALITAS PELANGGAN  
TAHUN 2018

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip ataupun dirujuk telah saya nyatakan benar. Apabila dikemudian hari karya saya ini terbukti merupakan hasil plagiat / menjiplak karya orang lain maka saya bersedia dicabut gelar kesarjanaannya.

Yogyakarta, 16 Agustus 2018

Dicky Nurcahyo

**MOTTO**

**“MANUSIA ADALAH TUAN ATAS AKAL DAN  
PIKIRANNYA DALAM MEMAKNAI KEBAIKAN DAN  
KEBURUKAN”**

-Dicky Nurcahyo-

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Kedua orang tua saya, Bapak Sukiman (Alm) dan Ibu Suyatmini, atas dukungan, doa, serta kesabarannya terhadap saya. Keempat kakak saya, Joko Raharjo dan istri, Johan Wahyudi dan istri, Yetik Nurayendani dan suami, dan Rian Purnomo serta salah satu orang penting dalam hidup saya yaitu Rosy Khairana. Terimakasih atas semua masukan dan dukungannya untuk saya segera menyelesaikan skripsi ini.

Selain itu saya juga ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Jajaran Staf dan Dosen Ilmu Komunikasi UMY
2. Teman-teman terdekat saya, Maulidika Irvana Putra (alm), Jatmiko (alm), dan Bayu Rahmadani. Berkat jalan dari kalian saya bisa melanjutkan S1 di UMY.
3. Fotografi Komunikasi (FOTKA) 053 UMY, kalian luar biasa telah memberikan warna lain dalam kegiatan studi saya.
4. Teman-teman KKN 164 dan seluruh warga desa Polengan khususnya warga dusun Kronggahan, Kabupaten Mgelang, kalian mengajarkan banyak hal baru diluar perkuliahan.
5. Semua informan saya, khususnya Bapak Sasongko yang selalu bersedia meluangkan waktunya untuk membantu skripsi saya.

6. Rekan-rekan *driver* Gojek Grup Ijo Bunglon dan Grup Lesehan Naila, terimakasih banyak pelajaran tentang hidup yang bisa saya ambil dari kalian.

dan seluruh saudara, sahabat, dan teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Saya ucapkan banyak terimakasih untuk segala bentuk bantuan yang telah diberikan.

## **KATA PENGANTAR**

### **Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Segala puji peneliti sampaikan kehadirat Allah SWT, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Shalawat serta salam yang senantiasa dicurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Alhamdulillah rabbil'alamin peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang sangat sederhana ini sebagai tugas akhir yang ditulis untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata 1 (S1) di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini, peneliti tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan kali ini peneliti dengan setulus hati menyampaikan ucapan terimakasih yang tidak terhingga kepada :

1. Allah SWT, puji syukur akan segala hidayah dan karunianya.
2. Kedua orang tua, atas segala doa, kasih sayang dan juga dukungan.
3. Bapak Haryadi Arief Nur Rasyid, S,IP., M.Sc., selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi UMY.
4. Bapak Zein Mufarrih Mktaf, S,IP., M.I.Kom., selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan masukan dan waktu selama proses pembuatan penelitian.
5. Ibu Sovia Sitta Sari, S.IP., M.Si., dan Bapak Zuhdan Aziz, S.Sn.,M.Sn. selaku Dosen Penguji I dan Dosen Penguji II yang memberi masukan-

masukannya positif untuk membantu peneliti dalam memperkaya isi dari hasil penelitian.

6. Seluruh Dosen dan Staff Ilmu Komunikasi UMY atas segala bimbingannya selama masa perkuliahan.
7. Teman-teman ilmu komunikasi UMY.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang mulia atas segala bantuan yang telah diberikan selama proses penelitian ini. Hasil penelitian skripsi ini jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan dan kemampuan yang peneliti miliki. Namun peneliti berharap semoga hasil penelitian ini bisa bermanfaat bagi yang membutuhkan.

**Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>MOTTO</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>ABSTRAK</b> .....	xii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Kerangka Teori.....	9
1. Komunikasi Persuasif.....	9
2. Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan .....	15
3. Perilaku Konsumen .....	17
F. Metode Penelitian.....	19
1. Jenis Penelitian .....	19
2. Objek Penelitian .....	19
3. Kriteria Informan.....	20
4. Data dan Sumber Data.....	20
5. Teknik Pengumpulan Data .....	21
6. Teknik Analisis Data .....	23
G. PENELITIAN TERDAHULU .....	25
H. SISTEMATIKA PEMBAHASAN .....	27
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PROFIL OMAH KOPI OMAH S'DULUR</b> .	29
A. Sejarah Omah Kopi Omah S'dulur.....	29
B. Profil, Logo dan Visi Misi Omah Kopi Omah S'dulur .....	31

<b>BAB III PEMBAHASAN</b> .....	40
A. Sajian Data.....	40
1. Kegiatan Komunikasi Persuasif di dalam bisnis Omah Kopi Omah S'dulur .....	40
2. Kepuasan dan Loyalitas, serta Perilaku Konsumen yang ada di Omah Kopi Omah S'dulur.....	48
B. Analisis Data.....	53
1. Komunikasi Persuasif yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	53
2. Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	62
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	67
A. KESIMPULAN .....	67
B. SARAN .....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	71



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Kedai Kopi Omah Kopi Omah S'dulur.....	4
Gambar 1.2: Promosi Pelanggan.....	7
Gambar 2.1: Sasongko Pitoyo.....	31
Gambar 2.2: Logo Omah Kopi Omah S'dulur.....	32
Gambar 2.3: Suasana Malam Kedai Kopi.....	34
Gambar 2.4: Peta Lokasi Omah Kopi Omah Omah S'dulur.....	35
Gambar 2.5: Proses Penyeduhan Kopi.....	36
Gambar 2.6: Varian Kopi.....	37
Gambar 2.7: Penyajian Kopi.....	38
Gambar 2.8: Pelanggan Meminum Kopi .....	38
Gambar 2.9: Daftar Menu .....	39
Gambar 2.10: Bagian Dalam Kedai Kopi .....	39
Gambar 3.1: Memberikan Informasi.....	44
Gambar 3.2: Diskusi Bersama Pelanggan.....	45
Gambar 3.3: Diskusi Bersama Pelanggan.....	46
Gambar 3.4: Pelanggan Membawa Pelanggan Baru.....	50
Gambar 3.5: Suasana Kedai Kopi.....	51
Gambar 3.6: Pelanggan.....	52

Gambar 3.7: Pelanggan Menikmati Kopi .....	56
Gambar 3.8: Sasongko Diantara Para Pelanggan.....	57

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Interview Guide Owner Omah Kopi Omah Sedulur

Lampiran 2 Interview Guide Informan 1 ( Dimas)

Lampiran 3 Interview Guide Informan 2 ( Abdul Muiz)

Lampiran 4 Interview Guide Informan 3 ( Bayu Rahmadani)

Lampiran 5 Interview Guide Informan 4 ( Bizal Winawan S)