

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk untuk mengetahui pola komunikasi antara barista dengan *customer* di Coconude Beverages Sweetened Jalan Wira Angun Angun No. 15 Kota Bandung. Adapun yang mendasari peneliti melakukan penelitian ini karena *coffeeshop* diseluruh penjuru nusantara, dalam melayani *customer* mereka menggunakan *waiters* atau seorang pelayan, jika seorang *customer* ingin memesan sesuatu, mereka memanggil *waiters*. Berbeda dengan *coffeeshop* Coconude Sweetended Beverages, mereka menggunakan Barista untuk melayani atau berkomunikasi langsung dengan *customer*. Jika para *customer* ingin memesan sesuatu mereka harus menghampiri bar untuk order menu yang *customer* inginkan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Melakukan teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam (*indepth interview*) dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah adalah reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini adalah. (1) Komunikasi yang digunakan oleh barista dengan *customer* yaitu komunikasi verbal dan nonverbal. (2) Media yang digunakan untuk berkomunikasi ialah pancaindera yang terdiri dari mata dan telinga (3) *Effect* yang didapatkan oleh barista dan *customer* adalah kognitif dan konatif.

**Kata Kunci:** komunikasi verbal dan nonverbal, Media, *Effect*

## **ABSTRACT**

*This study was conducted to determine the pattern of communication between baristas and customers at Coconude Beverages Sweetened Jalan Wira Angun Angun No. 15 Bandung City. As for what underlies the researchers doing this research because coffeeshops throughout the archipelago, in serving their customers they use waiters or a waiter, if a customer wants to order something, they call waiters. Unlike the Coconude Sweetened Beverages coffeeshop, they use a Barista to serve or communicate directly with customers. If the customers want to order something they have to approach the bar to order the menu that the customer wants.*

*This research uses qualitative method with descriptive research type. Perform data collection techniques by observation, in-depth interviews (in-depth interviews) and documentation. The data analysis techniques used in this research are data reduction, data presentation, and conclusion drawing.*

*The results of this study are. (1) The communication used by the barista with the customer is verbal and nonverbal communication. (2) The media used to communicate are the five senses consisting of eyes and ears (3) The effects obtained by baristas and customers are cognitive and conative.*

**Keywords:** *verbal and nonverbal communication, Media, Effect*