

**STRATEGI KOMUNIKASI *FRONTLINER* KAFE TITIK MULA
PURBALINGGA DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN**

Skripsi



Disusun oleh

**Ozzy Irvansyah
20SB2004**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO
2025**

**STRATEGI KOMUNIKASI *FRONTLINER* KAFE TITIK MULA
PURBALINGGA DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1
pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial



Disusun oleh

**Ozzy Irvansyah
20SB2004**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2025

PERSETUJUAN

Skripsi

STRATEGI KOMUNIKASI *FRONTLINER* KAFE TITIK MULA PURBALINGGA DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Ozzy Irvansyah
20SB2004

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 08 Agustus 2025

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Pundra Rengga Andhita, S.Sos., M.I.Kom.
NIDN. 0610088302

Lingga Angling Wulung, M.I.Kom.
NIDN. 1005019102

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)
Tanggal 20 Agustus 2025

Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan,

Kaprodi Ilmu Komunikasi

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

Dr. Ade Tuti Turistiati, MIRHRM.
NIK. 2022.10.1.038

PENGESAHAN

Skripsi

**STRATEGI KOMUNIKASI *FRONTLINER* KAFE TITIK MULA
PURBALINGGA DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Ozzy Irvansyah

20SB2004

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 20 Agustus 2025

Dr. Ade Tuti Turistiati, MIRHRM.
NIDN. 0330086501

R. Satria Setyanugraha, S.Sos., M.I.Kom.
NIDN. 0623058704

Lingga Angling Wulung, M.I.Kom.
NIDN. 1005019102

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)
Tanggal 20 Agustus 2025

Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Ozzy Irvansyah
NIM : 20SB2004
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi *Frontliner* Kafe Titik Mula
Purbalingga dalam Meningkatkan Keputusan
Pelanggan

Dosen Pembimbing 1 : Pundra Rengga Andhita, S.Sos., M.I.Kom.

Dosen Pembimbing 2 : Lingga Angling Wulung, M.I.Kom.

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang
diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa
saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima
SANKSI AKADEMIK.

Purwokerto, 08 Agustus 2025

Yang menyatakan,

Bermaterai 10000

Ozzy Irvansyah
NIM. 20SB2004

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur penulis haturkan ke hadirat Allah AWT atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya. Berkat izin dan pertolongan-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik, mulai dari awal hingga akhir. Sehubungan dengan itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Orang tua penulis, Bapak Andhi Bunjamin dan Ibu Zuleha. Terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada Bapak Andhi dan Ibu Zuleha, karena tanpa kehadiran dan dukungan beliau berdua, penulis tidak akan pernah mampu mencapai tahap ini. Terima kasih atas doa yang senantiasa dipanjatkan, dukungan yang tiada henti, serta kesabaran yang begitu besar dalam menghadapi setiap proses yang penulis jalani. Segala pengorbanan, kasih sayang, dan dorongan semangat dari Bapak dan Ibu menjadi sumber kekuatan utama dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
2. Saudara penulis, Sya'ban Nurrizky. Terima kasih karena telah hadir bukan hanya sebagai seorang saudara, tetapi juga sebagai teman dan mentor, baik dalam kehidupan penulis maupun selama proses penelitian skripsi ini. Terima kasih atas dukungan yang diberikan, dorongan yang tak pernah surut, serta doa yang senantiasa dipanjatkan sehingga menjadi pemudah jalan bagi penulis.
3. Terima kasih kepada keluarga besar penulis atas doa, dukungan, dan semangat yang telah diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung, selama penulis menempuh pendidikan hingga proses

penyusunan skripsi ini. Setiap kata motivasi, cerita yang dibagikan, hingga tawa, selalu menjadi pengingat bagi penulis untuk terus berjuang dan tidak menyerah.

4. Teman-teman seperjuangan, Aldy, Akhyar, Sayoga, Passa, dan Silvi yang selalu menemani selama masa perkuliahan. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada teman-teman lainnya seperti Fajar, Nazal, dan Penyul yang senantiasa hadir mengisi waktu senggang dengan canda, tawa, dan cerita. Kehadiran kalian semua menjadi sumber dukungan, doa, dan dorongan yang menguatkan penulis dalam menjalani hari-hari perkuliahan, serta semangat tambahan dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini.
5. Terima kasih kepada Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Purwokerto, atas bimbingan, ilmu dan arahan yang diberikan selama masa perkuliahan dan khususnya dalam proses penyusunan skripsi ini. Kesabaran dan ketelatenan Bapak dan Ibu dalam membimbing, telah memberikan banyak pelajaran berharga yang tidak hanya bermanfaat dalam penyelesaian skripsi, tetapi juga dalam pengembangan pribadi penulis. Semoga ilmu yang telah diberikan dapat menjadi amal jariyah dan menjadi bekal berharga bagi penulis di masa depan.
6. Pihak Kafe Titik Mula Purbalingga dan para pelanggan yang terlibat dalam proses penelitian. Penulis sampaikan terima kasih yang sebesar besarnya atas kesempatan, dukungan, dan kerja sama yang telah diberikan selama proses pengumpulan data dan penyusunan skripsi ini. Kehadiran teman-

teman *frontliner* Titik Mula dan para pelanggan sangat membantu penulis dalam menjalankan penelitian dengan lancar dan memberikan pengalaman berharga.

7. Terima kasih penulis ucapkan kepada diri sendiri karena telah mau bekerja sama dalam melawan segala rintangan selama ini, khususnya dalam pengerjaan skripsi ini. Terima kasih atas keteguhan hati, kesabaran, dan semangat pantang menyerah yang terus dipertahankan meski banyak tantangan yang menghadang. Perjalanan ini bukanlah hal yang mudah, namun kerja keras dan dedikasi yang telah diberikan menjadi bukti bahwa penulis mampu melewati setiap ujian dengan penuh keyakinan. Semoga pengalaman dan pelajaran yang didapatkan selama proses ini dapat menjadi modal berharga untuk menghadapi perjalanan kehidupan selanjutnya.

Semoga karya sederhana ini dapat memberikan manfaat dan menjadi langkah awal dalam perjalanan penulis menuju masa depan yang lebih baik. Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan dari semua pihak yang telah disebutkan, penyusunan skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan rasa syukur dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua yang telah memberikan doa, dukungan, dan semangat selama ini. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan dengan keberkahan dan rahmat-Nya.

HALAMAN MOTTO

“Ini hanya sementara, bukan ujung dari rencana”

33x - Perunggu



KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “Strategi Komunikasi *Frontliner* Kafe Titik Mula Purbalingga dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan”.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada pihak yang membantu dan membimbing penulis hingga penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Kepada beliau yang terhormat dan untuk itu penulis mengucapkan terima kasih:

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto.
2. Bapak Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M., selaku Dekan Universitas Amikom Purwokerto.
3. Ibu Dr. Ade Tuti Turistiati, MIRHRM., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi sekaligus sebagai Penguji I. Terima kasih untuk segala kebaikan, perhatian, bimbingan, saran, dan kritik yang telah diberikan mulai dari awal penulis resmi menjadi mahasiswa, hingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan masa perkuliahan di Universitas Amikom Purwokerto.
4. Bapak R. Satria Setyanugraha, S.Sos., M.I.Kom., selaku Dosen Penguji II atas segala kebaikan dan perhatiannya dalam memberi waktu, tenaga, serta pikiran untuk memberikan saran, masukan, serta bimbingan yang berharga sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan baik.

5. Bapak Pundra Rengga Andhita, S.Sos., M.I.Kom., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan menemani penulis dalam proses penelitian skripsi dengan penuh rasa sabar, memberi arahan, serta pemahaman ilmu yang berlimpah dalam penelitian skripsi ini.
6. Bapak Lingga Angling Wulung, M.I.Kom., selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran untuk memberikan bimbingan serta saran, masukan, dan dukungan yang berharga sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.
7. Seluruh Dosen Universitas Amikom Purwokerto yang telah mendidik, mentransformasikan ilmu, serta memberikan pelayanan selama penulis melakukan studi.

Semoga doa, dukungan, serta segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan karena keterbatasan dan pengalaman yang penulis miliki, penulis berharap semoga skripsi ini bisa membawa manfaat bagi penulis maupun bagi para pembaca dan apabila di dalam skripsi terdapat kekeliruan mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Purwokerto, 09 Agustus 2025

Penulis