

DAFTAR ISI

HALAMAN Sampul	i
HALAMAN Judul.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	vi
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	vii
HALAMAN PENGESAHAN.....	viii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN UJIAN.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	7

2.2 Landasan teori	11
2.2.1 Teori komunikasi Theodore M. Newcomb	11
2.2.2 Model Komunikasi ABX.....	12
2.2.3 Teori Keterbukaan Diri (<i>self disclosure</i>)	15
2.3 Definisi konsep.....	17
2.3.1 Ciri-ciri komunikasi Antar Personal.	19
2.3.2 Pola komunikasi.	20
2.3.3 Definisi Pelanggan	23
2.4 Kerangka Berfikir.	25
METODE PENELITIAN.....	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Metode Penelitian	28
3.3 Sumber Data	29
3.4 Obyek Penelitian.....	30
3.5 Tehnik Pengumpulan Data.....	30
3.6 Analisa Data.	32
3.7 Kerangka Alur Penelitian.....	36
PEMBAHASAN	37
4.1 Gambaran umum obyek penelitian	37
4.1.1 D’Home coffe and Art Space <i>Coffe shop</i>	37
4.1.2 Identitas Informan	39
4.1.3 Hubungan komunikasi Pemilik D’Home Coffe shop dan pelanggan.....	42
4.2 Pembahasan.	45

4.2.1 Pendekatan personal pemilik dengan pelanggan	45
4.2.3 Orientasi pelanggan dan pemilik terhadap Topik objek pembicaraan.....	56
4.2.4 Orientasi pelanggan dan pemilik terhadap orang ketiga	59
4.2.5 Hubungan pemilik dengan keterbukaan diri para pelanggan	61
4.3 Hasil Penelitian.....	64
KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70
PEDOMAN WAWANCARA DENGAN PEMILIK.....	71
PEDOMAN WAWANCARA DENGAN PENGUNJUNG	73
TRANSKRIP WAWANCARA DENGAN PEMILIK	74
TRANSKRIP WAWANCARA DENGAN PENGUNJUNG.....	90

DAFTAR TABEL

TABEL 1. Penelitian Terdahulu	7
TABEL 2. Data pembelian Mei-juli 2019.....	40
TABEL 3. Akumulasi kunjungan Mei-juli	42

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. D'Home coffe and Art Space <i>Coffe shop</i>	2
--	---

DAFTAR LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA DENGAN PEMILIK	72
PEDOMAN WAWANCARA DENGAN PENGUNJUNG	73
TRANSKRIP WAWANCARA DENGAN PEMILIK	74
TRANSKRIP WAWANCARA DENGAN PENGUNJUNG	90