



**PERAN *OWNER* SEBAGAI *PERSONAL SELLER* DENGAN
MENGUNAKAN SISTEM *FAMILY APPROACH* DALAM
MENCIPTAKAN *CUSTOMER INTIMACY* PADA STAR UP COFFE DI
KABUPATEN JOMBANG**

SKRIPSI



Oleh :

Suprianingsih

NIM : 3119065

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS BISNIS DAN BAHASA
UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL ULUM
JOMBANG
2023**



**PERAN *OWNER* SEBAGAI *PERSONAL SELLER* DENGAN
MENGUNAKAN SISTEM *FAMILY APPROACH* DALAM
MENCIPTAKAN *CUSTOMER INTIMACY* PADA STAR UP COFFE DI
KABUPATEN JOMBANG**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis (S1) dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Bisnis



Oleh :

Suprianingsih

NIM : 3119065

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS BISNIS DAN BAHASA
UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL ULUM
JOMBANG**

2023



HALAMAN PERSEMBAHAN

Tiada kata yang pantas diucapkan selain bersyukur kepada Allah SWT dan ucapan Alhamdulillahirobbil'alamiin. Penulis persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih yang tulus kepada:

1. Skripsi ini saya persembahkan untuk dua orang paling berharga dalam hidup saya yaitu bapak (Syah Holili) dan ibu saya (Ketut Sariani) tercinta yang tanpa lelah selalu mendukung semua keputusan saya dan pilihan dalam hidup saya serta tidak pernah putus untuk mendoakan saya.
2. Para dosen Pembimbing saya, bapak Bambang Setyobudi , S.E., M. M dan Ibu Abid Datul Mukhoyaroh, S.Sos. MS.i serta dosen-dosen lain yang ada di Unipdu, terimakasih atas ilmu yang telah engkau amalkan kepada saya, terimakasih atas kesabaran dalam membimbing dan menasehati sehingga saya dapat menyelesaikan karya ilmiah saya.
3. Skripsi ini saya persembahkan untuk kakak tercinta saya (Lilik Noviani S, Kep.) dan adik saya tercinta (Diky Bahtiar Syah dan Azka Izdihar Syah), terima kasih telah menjadi penyemangat dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Kepada sahabat saya Ismatius Syania dan sahabat saya Ana Mar'ah Qonitatillah terima kasih selalu mendukung saya di fase-fase terpuruk saya, terima kasih selalu mensupport saya dalam pengerjaan tugas akhir.
5. Kepada teman teman saya terutama kelas A2 angkatan 2019 yang memberikan semangat serta dukungan kepada saya.



MOTTO

Keberhasilan pemasaran produk barang atau jasa tentunya membutuhkan sebuah peran komunikasi, komunikator dapat memberikan gambaran informasi mengenai fungsi, manfaat dan kegunaan dari sebuah produk barang atau jasa tersebut.¹

Kehadiran media komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam memperkenalkan segala macam bentuk produk maupun jasa kepada masyarakat luas.²

¹ Firmansyah, M. A. (2019). *PEMASARAN (KONSEP DAN DASAR)*. Surabaya : CV. Penerbit Qiara Media.

² Hartini Sri. Aryo Putro F. H. dan Setiawan Topan (2020). *Pemanfaatan Media Social Sebagai Media Komunikasi Pemasaran Modern*. Vol 01. No 01 Januari 2020.



LEMBAR PERSETUJUAN

PERAN *OWNER* SEBAGAI *PERSONAL SELLER* DENGAN MENGUNAKAN SISTEM *FAMILY APPROACH* DALAM MENCIPTAKAN *CUSTOMER INTIMACY* PADA STAR UP COFFE DI KABUPATEN JOMBANG

Oleh:

Suprianingsih

NIM: 3119065

Telah disetujui oleh dosen Pembimbing:

Dosen Pembimbing I

Bambang Setyobudi, S.E., M. M

Dosen Pembimbing II

1/23
7

Abid Datul Mukhoyaroh, S.Sos, MSi

Mengetahui,

Ketua Program Studi S1 Administrasi Bisnis

Abid Datul Mukhoyaroh, S.Sos, Msi



LEMBARAN PENGESAHAN
PERAN OWNER SEBAGAI PERSONAL SELLER DENGAN SISTEM
FAMILY APPROACH DALAM MENCIPTAKAN CUSTOMER
INTIMACY PADA STAR UP COFFE DI KABUPATEN JOMBANG

SKRIPSI

Oleh :
Suprianingsih
NIM : 3119065

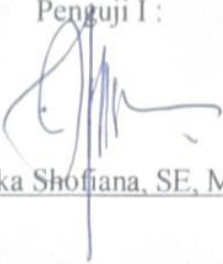
Telah diuji dan dipertahankan dalam sidang skripsi pada tanggal 18 bulan Juli tahun 2023 dan dinyatakan lulus.

Majelis Penguji :

Ketua,


Bambang Setyobudi, S.E., MM.

Penguji I :


Dina Eka Shofiana, SE, MA

Penguji II :


Ririn Susilawati S.H.I. M.E.I

Mengetahui,

Dekan Fakultas Bisnis dan Bahasa


Moh. Ihsin, S.E., M.P



LEMBAR PERNYATAAN

Nama : Suprianingsih

NIM : 3119065

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul Peran *owner* sebagai *personal Seller* dengan menggunakan *system family approach* dalam menciptakan *customer intimacy* adalah benar karya sendiri. Hal – hal yang bukan karya saya didalam proposal tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi yang saya peroleh. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya.

Jombang, 18 Juni 2023
Yang Menyatakan

Suprianingsih
NIM : 3119065



PRAKATA

Segala puji syukur penulis tunjukkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayahnya, sehingga penulis diberikan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Sholawat serta salam semoga terlimpahkan kepada junjungan kita nabi Muhammad SAW. Penyusunan skripsi ini merupakan wujud dari tanggung jawab penulis yang telah menempuh pendidikan di Program Studi Administrasi Bisnis Universitas Pesantren Tinggi Darul ‘Ulum.

Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik dan lancar tanpa adanya bantuan dan kerja sama dari pihak terkait. Oleh karena itu, penulisa sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan, bimbingan dan ilmu yang telah diberikan. Baik berupa bantuan moral maupun materi kepada :

1. Ibu Abid Datul Mukhoyaroh, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Bisnis Universitas Pesantren Tinggi Darul ‘Ulum Jombang, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Bambang Setyobudi, S.E., M. M selaku Dosen pembimbing I skripsi yang telah membimbing penulis dari awal perkuliahan sampai menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Ibu Abid Datul Mukhoyaroh, S.Sos MS.i selaku dosen pembimbing II skripsi yang telah memberikan pengarahan serta bimbingannya dalam melaksanakan penyusunan skripsi ini.



4. Bapak/Ibu dosen yang telah membina dan mendidik selama perkuliahan.
5. Kepada semua informan dan trianggulator yang telah mnyediakan waktu, bantuan, dan ilmu untuk kelancaran penelitian ini.
6. Untuk semua keluarga besar yang telah memberikan bantuan support dan doa.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu segala kritik dan saran yang membangun sangat di harapkan penulis demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Jombang, Juli 2023

Penulis



ABSTRAK

Peran Owner Sebagai Personal Seller Dengan Menggunakan Sistem Family Approach Pada Star Up Coffee Di Kabupaten Jombang; Suprianingsih; 3119065; Program Studi Administrasi Bisnis; Fakultas Bisnis Dan Bahasa; Universitas Pesantren Tinggi Darul U'lum Jombang.

Dalam sebuah bisnis *coffe shop*, *personal seller* dengan menggunakan sistem *family approach* memiliki peran penting untuk menarik hati *customer*. *personal seller* dengan sistem *family approach* dalam penerapan bisnis ini merupakan sistem komunikasi yang menjunjung tinggi asas kekeluargaan dan menciptakan suasana kekeluargaan dimana didalam-nya perusahaan memberikan sebuah pelayanan yang penuh kehangatan untuk membangun adanya interaksi *personal* dari *owner* terhadap pelanggan melalui kustomisasi tersebut menjadikan sebagai *customer* yang loyal dan puas.

Tujuannya untuk mengetahui peran *owner* sebagai *personal seller* dengan menggunakan sistem *family approach* dalam menciptakan *customer intimacy*. Dengan dari kegiatan operasional serta interaksi *owner* dengan *customer* sehingga terciptanya *intimacy* dengan *customer*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan pendekatan kualitatif dan tipe *deskriptif* dalam melakukan pembahasannya, dilakukan dengan cara mengumpulkan data, mengelola data sehingga data yang di hasilkan bersifat kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan *owner* memiliki peran yang signifikan sebagai *personal seller* untuk membangun hubungan yang baik dengan *customer*. Dari *personal seller* ini dapat membantu terciptanya *customer intimacy*. Proses *personal seller* ini tidak hanya dilakukan pada saat pendekatan pertama kali namun juga di lakukan kepada *customer* yang sudah memiliki ikatan dan loyal terhadap Star Up Coffee dimana hal ini untuk menjaga hubungan agar tetap terjalin baik dengan *customer*.

Kata Kunci: *Personall Seller, Familly Approach, Cutomer Intimacy, Owner*.



ABSTACK

The role of the owner as a personal seller by using the family approach system at Star Up Coffee in Jombang Regency; Suprianingsih; 3119065; Business Administration Study Program; Faculty of Business and Languages; Universitasty of Pesantren Tinggi Darul U'lum Jombang.

In a coffee shop business, personal sellers using a family approach system have an important role to attract customers. Personal seller with a family approach system in implementing this business is a communication system that upholds family principles and creates a family atmosphere where in which the company provides a warm service to build personal interaction from the owner to customers through customization to make a loyal and satisfied customer.

The goal is to find out the role of the owner as a *personal seller* by using a family approach system in creating customer intimacy. With operational activities and owner interaction with customers so as to create intimacy with customers. The method used in this study is a qualitative approach and descriptive type in conducting the discussion, carried out by collecting data, managing data so that the data produced is qualitative.

The results of this study show that the owner has a significant role as a personal seller to build a good relationship with customers. From this personal seller can help create customer intimacy. This personal seller process is not only carried out at the time of the first approach but also carried out to customers who already have ties and are loyal to Star Up Coffee where this is to maintain a good relationship with customers.

Keywords: Personall Seller, Familly Approach, Cutomer Intimacy, Owner.



DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
MOTTO	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
PRAKATA	vi
ABSTRAK	viii
ABSTACK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Pembahasan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Peneliti Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori	17
2.2.1. Komunikasi Pemasaran.....	17
2.2.2 Personal Sell	19
2.2.3 Family Approach/Keluargaan	24
2.2.4 Owner	25
2.2.5 Customer Intimacy	26
2.2.6 Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Desain Penelitian	32
3.2 Ruang Lingkup Penelitian	33
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	33
3.4 Fokus Penelitian.....	33
3.5 Pemilihan Informan.....	34
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.7 Teknik Analisa Data	39
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1 Gambaran Umum dan Objek Penelitian	43
4.1.1 Sejarah Stat Up Coffe.....	43
4.1.2 Lokasi Star Up Coffee	44
4.1.3 Data Barista Di Star Up Coffe	45



4.1.4 Struktur Organisasi Star Up Coffe	45
4.2 Data Fokus Penelitian	47
4.2.1 Peran Owner Sebagai Personal seller dengan menggunakan sistem family approach	47
4.2.2. Customer Intimacy di Star Up Coffe	58
4.2.3 Peran Owner Sebagai Personal Seller Dengan Menggunakan Sistem Family approach Dalam Menciptakan Customer Intimacy Di Star Up Coffe	61
4.3 Uji Keabsahan Data	64
4.4 Interpretasi Data	67
BAB V PENUTUP	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 rekapulasi penelitian terdahulu	9
Tabel 4.1 data barista Star Up Coffee	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 3.1 Langkah- Langkah analisi data model Miles dan Huberman.....	39
Gambar 4.1 Star Up Coffee	43
Gambar 4.2 peta lokasi Star Up Coffe	44
Gambar 4.3 Stuktur Organisasi Star Up Coffe.....	45
Gambar 4.4 Interaksi <i>Owner</i>	49
Gambar 4.5 Interaksi <i>Owner</i>	55
Gambar 4.6 Interaksi <i>Owner</i>	55