

# SENI KOMUNIKASI INTERPERSONAL BISNIS LAYANAN



Hafidz Setiawan, Muhammad Redo Rivaldi, Yovela Amarissa, Evina,  
Yori Joshlyn Abigail, Muhammad Ammar Zhafran, Nadia Tri Rafila



# **SENI KOMUNIKASI INTERPERSONAL BISNIS LAYANAN**

## **PENULIS**

Hafidz Setiawan  
Muhammad Redo Rivaldi  
Yovela Amarissa  
Evina  
Yori Joshlyn Abigail  
Muhammad Ammar Zhafran  
Nadia Tri Rafila



# SENI KOMUNIKASI INTERPERSONAL BISNIS LAYANAN

Copyright © PT Penamuda Media, 2025

**Penulis:**

Hafidz Setiawan  
Muhammad Redo Rivaldi  
Yovela Amarissa  
Evina  
Yori Joshlyn Abigail  
Muhammad Ammar Zhafran  
Nadia Tri Rafila

**ISBN:** 9786347269218

**Penyunting dan Penata Letak:**

Tim PT Penamuda Media

**Desain Sampul:**

Tim PT Penamuda Media

**Penerbit:**

PT Penamuda Media

**Redaksi:**

Casa Sidoarum RT03 Ngentak, Sidoarum Godean Sleman Yogyakarta

Web: [www.penamudamedia.com](http://www.penamudamedia.com)

E-mail: [penamudamedia@gmail.com](mailto:penamudamedia@gmail.com)

Instagram: [@penamudamedia](https://www.instagram.com/penamudamedia)

WhatsApp: +6285700592256

Cetakan Pertama, Juni 2025

X + 164 halaman; 15 x 23 cm

Hak cipta dilindungi undang-undang  
Dilarang memperbanyak maupun mengedarkan buku dalam bentuk dan  
dengan cara apapun tanpa izin tertulis dari penerbit maupun penulis



# KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga buku ini yang berjudul *Seni Komunikasi Interpersonal Bisnis Layanan* dapat disusun dan diterbitkan. Buku ini hadir sebagai respons terhadap kebutuhan yang semakin mendesak akan kemampuan komunikasi yang efektif dalam dunia bisnis, khususnya sektor jasa atau layanan.

Dalam dunia layanan, kualitas produk sering kali dinilai bukan hanya dari apa yang diberikan, tetapi juga dari bagaimana layanan itu disampaikan. Komunikasi interpersonal menjadi tulang punggung dari setiap interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan, antara atasan dan bawahan, serta antar tim di lingkungan kerja. Keterampilan berbicara, mendengar, memahami emosi, hingga menyampaikan empati dan solusi adalah seni yang perlu dilatih dan dipahami dengan baik.

Buku ini disusun dengan harapan dapat menjadi referensi praktis sekaligus ilmiah bagi mahasiswa, tenaga pendidik, pelaku industri layanan, serta siapa pun yang ingin meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal dalam konteks bisnis. Penulis menyajikan teori-teori dasar komunikasi, studi kasus, serta strategi komunikasi yang telah terbukti efektif di berbagai sektor jasa mulai dari perhotelan, restoran, layanan pelanggan, hingga layanan publik.

Semoga buku ini dapat memberi manfaat luas dan menjadi sumber inspirasi dalam menciptakan interaksi layanan yang lebih produktif, dan berdampak positif.



# DAFTAR ISI

## I PENTINGNYA KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MENINGKATKAN PENGALAMAN PELANGGAN DI RESTORAN 3

- A. Pentingnya Komunikasi interpersonal dalam meningkatkan pengalaman pelanggan restoran 3
- B. Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelanggan 7
- C. Cara meningkatkan pengalaman pelanggan 11
- D. Data pengalaman pelanggan 15

## II ELEMEN DASAR KOMUNIKASI EFEKTIF: MENDENGAR DAN MERESPON CEPAT 18

- A. Pengertian komunikasi 19
- B. Pengertian Komunikasi Efektif 23
- C. Mendengar 28
- D. Merespon dengan cepat 31

## III Mengelola Konflik Dengan Pelanggan Dan Antar Staff Di Restoran 34

- A. Definisi konflik 34
- B. Aspek konflik 35
- C. Penyebab konflik dengan Staff 39
- D. Kesimpulan 51

## IV KOMUNIKASI NON-VERBAL : BAHASA TUBUH DAN GESTUR DALAM INTERAKSI PELAYANAN 52

- A. Komunikasi Non Verbal 52
- B. Bahasa tubuh dan pelayanan 53
- C. Gestur dan efektivitas 56
- D. Pengaruh komunikasi non verbal terhadap kepuasan pelanggan 58



E.	Analisis pengaruh komunikasi non verbal	61
F.	Kesimpulan	63
V	PELAYANAN YANG MEMBANGUN EMPATI PELANGGAN	65
A.	Layanan Restoran	65
B.	Langkah Awal	66
C.	Restoran Seiring Waktu Berjalan	67
D.	Pemahaman Kepuasan Pelanggan	70
E.	Survey Kepuasan Pelanggan	70
F.	Konsep Kualitas	73
G.	Konsep Kualitas Jasa yang Ditawarkan	74
H.	Pemahaman Empati	76
I.	Sifat Menggabungkan Empati dan Profesionalisme dalam Pelayanan Pelanggan	78
J.	Studi Kasus Penerapan Empati Pada Perusahaan	79
K.	Tantangan Dalam Menerapkan Empati dan Profesionalisme	80
L.	Kesimpulan	81
VI	Pelayanan Dengan Komunikasi yang Baik	83
A.	Komunikasi yang Baik	83
B.	Cara Mengasah Kemampuan Berkomunikasi	84
C.	Tips dan Trik Membangun Komunikasi Baik	85
D.	Menghadapi Masalah	87
E.	Contoh Masalah Masalah yang Sering Dihadapi	90
F.	Komunikasi Adalah Dasar Landasan Pelayanan yang Baik	94
VII	Peran Komunikasi dalam Meningkatkan Retensi dan Loyalitas Pelanggan	98
A.	Komunikasi	99



B.	Peran Komunikasi	101
C.	Contoh Peran Komunikasi dalam Dunia Perhotelan	101
D.	Tips Komunikasi yang Baik Dengan Pelanggan	105
E.	Manfaat Komunikasi	106
F.	Customer Loyalty	107
G.	Manfaat dari loyalitas pelanggan	109
VIII Komunikasi Multikultural dalam Restoran dengan Pelanggan Global		110
A.	Multikultural	112
B.	Komunikasi Multikultural	113
C.	Tantangan dalam Komunikasi Multikultural	113
D.	Pengaruh Bahasa dalam Komunikasi Multikultural	114
E.	Efektivitas dari Komunikasi Multikultural	115
F.	Manfaat dan peran dari komunikasi multikultural dalam restoran	116
G.	Komunikasi multikultural dalam melayani pelanggan global	120
IX Peran Komunikasi Untuk Pelayan, Supervisor, dan Manajer Restoran		122
A.	Pentingnya Komunikasi dalam Industri Restoran	123
B.	Komunikasi untuk Pelayan Restoran	125
C.	Komunikasi untuk Supervisor Restoran	126
D.	Komunikasi untuk Manajer Restoran	127
E.	Teknik Komunikasi Digital di Restoran	130
F.	Evaluasi dan Peningkatan Keterampilan Komunikasi	132
X Studi Kasus : Komunikasi Efektif yang Mengubah Pengalaman Pelanggan Restoran		134

A. Pentingnya Komunikasi dalam Industri Restoran	135
B. Studi Kasus - Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Pengalaman Pelanggan	138
C. Analisis Komunikasi dalam Setiap Kasus	142
D. Implikasi Komunikasi Efektif bagi Kesuksesan Restoran	143
E. Kesimpulan	147
GLOSARIUM	150
DAFTAR PUSTAKA	154
TENTANG PENULIS	160





# SENI KOMUNIKASI INTERPERSONAL BISNIS LAYANAN

Buku Seni Komunikasi Interpersonal Bisnis Layanan membahas secara mendalam peran penting komunikasi antarpribadi dalam keberhasilan dunia usaha yang berbasis pelayanan. Dalam industri jasa, keberhasilan hubungan antara penyedia layanan dan pelanggan ditentukan bukan hanya oleh kompetensi teknis, tetapi oleh kualitas komunikasi yang hangat, jelas, dan empatik.

Dengan pendekatan aplikatif dan dilengkapi contoh-contoh nyata, buku ini membekali pembaca dengan keterampilan komunikasi yang dibutuhkan untuk membangun hubungan profesional yang kuat, menciptakan loyalitas pelanggan, serta menyelesaikan konflik secara konstruktif. Pembahasan mencakup prinsip-prinsip komunikasi interpersonal, dinamika komunikasi dalam organisasi layanan, pengaruh bahasa tubuh dan intonasi suara, serta bagaimana membangun kepercayaan melalui komunikasi yang konsisten.

Buku ini juga menggali berbagai tantangan komunikasi di era digital dan multikultural, serta memberikan strategi konkret untuk mengatasi hambatan komunikasi dalam konteks bisnis layanan yang beragam.

Ditulis dengan bahasa yang mudah dipahami namun tetap kaya akan referensi akademik dan praktik industri, buku ini sangat cocok untuk mahasiswa jurusan komunikasi, manajemen, perhotelan, pariwisata, dan layanan publik, serta para profesional yang ingin mengasah keterampilan komunikasi mereka dalam dunia kerja.



**Penamuda.com**

PT Penamuda Media  
Casa Sidoarum, Ngentak Godean  
penamuda\_media