ABSTRAK

Mahmud Yunus, B06212060, 2017. Komunikasi Interpersonal Waitress Pizza Hut Graha Pena Surabaya Dalam Tinjauan Teori Dramaturgi Erving Goffman. Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Kata kunci: Komunikasi Interpersonal, Waitress, Dramaturgi

Dalam penelitian ini, peneliti mengangkat 2 rumusan masalah, yaitu (1) Bagaimana komunikasi interpersonal waitress Pizza Hut Graha Pena Surabaya di panggung depan?(2) Bagaimana komunikasi interpersonal waitress Pizza Hut Graha Pena di panggung belakang.

Untuk mengungkap persoalan tersebut secara menyeluruh dan mendalam, maka dalam penelitian ini digunakan metode kualitatif deskriptif yang memaparkan fakta dan data mengenai dramaturgi dalam proses komunikasi yang terjadi pada *waitress* dan proses komunikasi interpersonal yang ada. Kemudian data tersebut dianalisis dengan teori Dramaturgi Erving Goffman.

Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa komunikasi interpersonal waitress Pizza Hut Graha Pena Surabaya di panggung depan adalah model komunikasi sabar, santun lembut dan berwibawa. Umumnya seorang waitress dituntut untuk bersikap profesional dan sempurna di mata pelanggan.

Berbanding terbalik dengan di panggung depan, panggung belakang waitress ini menampilkan sosok asli waitress tersebut dengan karakter lembut, kasar, tidak sabaran, mudah tersulut emosi, tegas atau gagah yang tidak mereka tampilkan di depan pelanggan. Bertolak dari penelitian ini, saran yang diperkirakan dapat dijadikan bahan pertimbangan adalah terkait komunikasi interpersonal waitress yang lebih ditingkatkan lagi profesionalitas dan etos kerjanya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id