

ABSTRAK

Jenis usaha yang mulai berkembang adalah bisnis dalam bidang makanan salah satunya merupakan usaha roti jadul. Bisnis roti jadul yang menjadi pelopor di Indonesia dan bertahan hingga saat ini adalah usaha roti Bluder Cokro. Semakin banyak peminat roti ini mulai banyak bermunculan bisnis serupa. Ditengah persaingan bisnis perusahaan harus mampu mempertahankannya melalui kepuasan konsumen dari pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan kepada pelanggan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui besaran pengaruh komunikasi interpersonal karyawan pada bagian pelayanan Bluder Cokro terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif secara eksplanasi. Teknik sampling dalam penelitian menggunakan *non-probability* yaitu sampling purposive dengan sampel sebanyak 100 responden. Hasil uji koefisien korelasi ditemukan adanya hubungan yang kuat, signifikan dan searah dengan nilai t hitung yang memberikan pengaruh signifikan sebesar $8,329 > t$ tabel $1,660$. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh dari komunikasi interpersonal karyawan bagian pelayanan Bluder Cokro melalui uji koefisien determinasi sebesar 41,6% terhadap kepuasan pelanggan dan sisanya 58,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar dari penelitian ini.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Pelayanan, Bisnis Makanan, Kepuasan Pelanggan.