

ABSTRAKS

Vivi Sulviana, B96210120, 2014. Gaya Komunikasi Imitasi Waitress di Restoran Kimchi-Go. Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Sunan Ampel Surabaya.

Kata Kunci: Gaya Komunikasi, Imitasi, Dramaturgi

Ada dua persoalan yang hendak dikaji dalam skripsi ini, yaitu: 1. Bagaimana gaya komunikasi imitasi waitress di restoran Kimchi-Go 2. Bagaimana gaya komunikasi waitress di panggung belakang, ketika tidak berseragam *waitress* .

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 Gaya Komunikasi Imitasi yang ada. Kemudian data tersebut dianalisis dengan teori Dramaturgi Erving Goffman.

Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa gaya komunikasi Imitasi waitress di Restoran Kimchi-Go ini adalah santun, lembut, murah senyum dan sabar. 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 gaya komunikasi waitress yang lebih ditingkatkan lagi keprofesionalitasnya.