

**Abstract:** Communication becomes an important aspect in an existing system within the organization so that what is the goal in an organization can be achieved effectively. One of the multinational corporations that managed to bring the company's values and developed well to other existing companies in the country is the Starbucks Corporation. Starbucks is a growing American foreign company in Indonesia. The company embraces five key business principles applied by every Starbucks leadership or manager, this is the key to Starbucks success. The study was conducted to see the communication style of Starbucks Store managers to improve partner work satisfaction through the Starbucks Experience principle, to learn how Starbucks leadership to explain and execute its business principles to its partners and to adjust the delivery of business principles with local culture so that starbucks partners get job satisfaction. This research is a qualitative research with case study approach. In-depth interviews with Starbucks store leaders are used in data collection. After that the data analysis using informant triangulation. The result of this research is communication style of leadership conducted at starbucks store using situational style approach which more emphasizes the direction and cooperation.

**Keywords:** style communication, leadership, organizational culture

**Abstrak:** Komunikasi menjadi aspek penting dalam sebuah sistem yang ada dalam organisasi sehingga apa yang menjadi tujuan dalam sebuah organisasi dapat tercapai secara efektif. Salah satu perusahaan multinasional yang berhasil membawa nilai-nilai perusahaan dan dikembangkan dengan baik pada perusahaan yang ada di negara lainnya adalah Starbucks Corporation. Starbucks adalah perusahaan asing Amerika yang berkembang di Indonesia. Perusahaan ini menganut lima prinsip kunci bisnis yang diterapkan oleh setiap pimpinan atau manager Starbucks, inilah yang menjadi kunci kesuksesan Starbucks. Penelitian dilakukan untuk melihat gaya komunikasi pimpinan Starbucks Store untuk meningkatkan kepuasan kerja mitra melalui prinsip Starbucks Experience, mengetahui cara pimpinan Starbucks dalam menjelaskan dan menjalankan prinsip bisnisnya kepada mitra kerjanya dan menyesuaikan penyampaian pesan prinsip bisnis tersebut dengan budaya lokal sehingga mitra starbucks mendapatkan kepuasan kerja. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Wawancara secara mendalam dengan pimpinan Starbucks store digunakan dalam pengumpulan data. Setelah itu analisis data menggunakan triangulasi informan. Hasil dari penelitian ini adalah gaya komunikasi pimpinan yang dilakukan di starbucks store menggunakan pendekatan gaya situasional yang lebih mengedepankan arahan dan kerjasama.

**Kata kunci:** gaya komunikasi, kepemimpinan, budaya organisasi