

**PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI
INTERPERSONAL PEGAWAI SEBATAS CAFÉ
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh:

ARUNARWI PUTRI DEWANTI

14 090 5220

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL PEGAWAI
SEBATAS CAFÉ TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN**

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh
Gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

disusun oleh :

ARUNARWI PUTRI DEWANTI

14 090 5220

disetujui oleh :



Ina Nur Ratriyana, M. A.

Dosen Pembimbing

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal Pegawai Sebatas Café terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan

Penyusun : Arunarwi Putri Dewanti

NPM : 14 090 5220

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada

Hari / Tanggal : Kamis, 24 Juni 2021

Pukul : 09.00 WIB

Tempat :

TIM PENGUJI

Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih

Penguji Utama



Ina Nur Ratriyana, M. A.

Penguji I



Sherly Hindra Negoro, M. I. Kom

Penguji II



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Arunarwi Putri Dewanti

NPM : 14 090 5220

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal Pegawai Sebatas Café terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya dan kerja saya sendiri. Skripsi ini bukan merupakan plagiasi, duplikasi maupun pencurian hasil karya orang lain.

Bila di kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia untuk diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi. Bila terbukti bahwa terdapat plagiasi maupun bentuk ketidakjujuran lain, saya siap dan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan keserjanaan saya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran sendiri dan tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 10 Juni 2021

Saya yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow banknote background. The signature is cursive and appears to read 'Arunarwi Putri Dewanti'. The banknote features the Garuda emblem and the number '15493AJX235387844' at the bottom.

Arunarwi Putri Dewanti

ARUNARWI PUTRI DEWANTI

No. Mhs.: 14 090 5220 / KOM

ABSTRAK

Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal Pegawai Sebatas Café terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh kualitas komunikasi interpersonal pegawai terhadap tingkat kepuasan pelanggan di Sebatas Café. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas komunikasi interpersonal pegawai Sebatas Café terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Sebatas Café merupakan sebuah kedai kopi di Wonosobo yang berfokus pada pendekatan komunikasi interpersonal dalam berinteraksi dengan pelanggannya.

Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian kuantitatif yang menggunakan metode survei dalam pengumpulan datanya. Peneliti membagikan kuesioner yang terdiri dari 23 butir pernyataan yang diukur menggunakan skala Likert. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan Sebatas Café yang ditentukan secara acak, dengan jumlah total 100 responden. Penelitian ini menggunakan teori Pertukaran Sosial oleh Thibaut dan Kelley, dan pengukuran kualitas komunikasi interpersonal dalam penelitian ini mengacu pada teori kualitas komunikasi interpersonal oleh Devito. Analisis yang digunakan adalah analisis korelasi untuk melihat hubungan antar variabel, serta analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh variabel bebas dan variabel terikat.

Hasil nilai r_{hitung} pada analisis korelasi untuk variabel kualitas komunikasi interpersonal dan kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,761, di mana nilai tersebut lebih besar dari r_{tabel} (0,195). Hal ini menunjukkan adanya hubungan atau korelasi antara kualitas komunikasi interpersonal dengan tingkat kepuasan pelanggan. Pada hasil analisis regresi, diketahui nilai R sebesar 0,761 yang mengandung arti bahwa kualitas komunikasi interpersonal memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Selanjutnya nilai R_{square} diketahui sebesar 0,578. Hal ini berarti kualitas komunikasi interpersonal pegawai Sebatas Café memiliki pengaruh sebesar 57,8% terhadap tingkat kepuasan pelanggannya, sedangkan 42,2% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Pelanggan, Sebatas Café.

HALAMAN PERSEMBAHAN

*Life is not about if you hit things right on the first time,
it's about how you keep trying when you messed up.*



KATA PENGANTAR

Dengan penuh puji dan syukur peneliti haturkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas berkat dan karunia-Nya, peneliti telah berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal Pegawai Sebatas Café terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan”.

Begitu banyak tanggung jawab serta pencapaian yang ingin diselesaikan oleh peneliti, salah satunya sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta dalam menyelesaikan kuliah Strata-1. Sungguh merupakan sebuah perjalanan panjang yang telah ditempuh oleh peneliti hingga akhirnya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Tentu saja dalam prosesnya, terdapat banyak sekali hambatan yang peneliti alami. Namun berkat bimbingan, dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk itu peneliti ingin memberikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang berperan dalam kelancaran tugas akhir peneliti, yaitu:

1. Ayah dan Ibu peneliti, yang tiada hentinya bersabar, berdoa serta bekerja keras untuk kelancaran studi peneliti. Juga kepada adik-adik peneliti yang selalu menemani dan mendukung peneliti.
2. Ibu Ina Nur Ratriyana, M.A., selaku dosen pembimbing peneliti yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan informasi, arahan, masukan, serta dukungan bagi peneliti. Juga kepada Ibu R.A. Vita N. P. Astuti Ph.D selaku dosen pembimbing pertama peneliti, yang telah membimbing peneliti hingga dapat mengikuti seminar skripsi.
3. Kun Thalisa, selaku pemilik Sebatas Café Wonosobo, atas kesediaannya memberikan waktu dan informasi kepada peneliti demi mendukung proses penelitian pada skripsi ini.
4. Mendiang sahabat terkasih, Fera Margareta Santoso, yang selalu menemani, mendukung, mengapresiasi dan mendorong peneliti untuk terus berdoa dan

berusaha. Terima kasih karena sudah mengajarkan peneliti tentang arti hidup yang sejati bersama dengan Kristus.

5. Teman-teman terdekat peneliti, Rizka Inten, Khairin, Putri, Tika, Oriza, Nita, Ran Lalusu, Gusti, Lorensa, yang selalu ada untuk peneliti dalam setiap naik turunnya proses yang peneliti jalani. Serta untuk Rei Mada, Tante Futo, dan Om Ival, terima kasih telah membuat peneliti merasa dicintai dan diterima apa adanya.
6. Teman-teman FISIP UAJY yang telah berjuang dan berproses bersama dengan peneliti dari awal masa perkuliahan hingga terselesaikannya tugas akhir. Serta seluruh pihak yang berperan, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti beranggapan bahwa skripsi ini adalah hasil terbaik yang dapat peneliti persembahkan. Namun sangat peneliti sadari bahwa tentu tidak menutup kemungkinan terdapat banyak kekurangan pada skripsi ini. Untuk itu kritik serta saran yang ada, akan peneliti terima dengan sungguh. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca, akademisi, maupun pihak yang terkait dengan topik komunikasi interpersonal serta kepuasan pelanggan. Terima kasih.

Yogyakarta, 8 Juni 2021

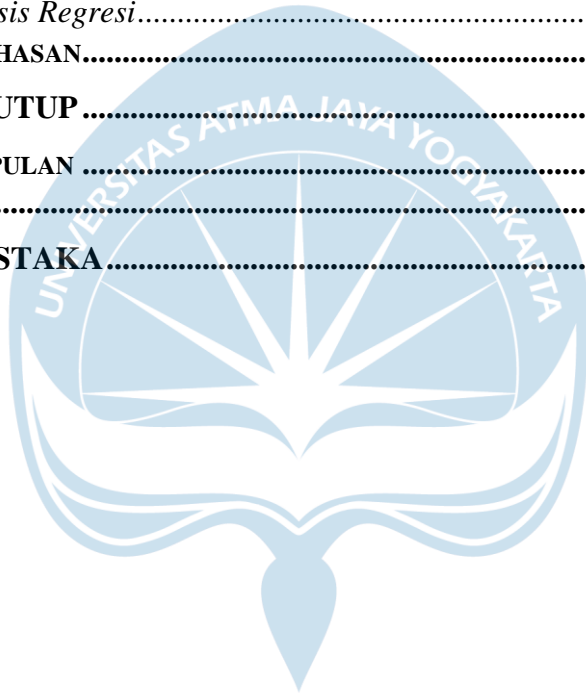


Arunarwi Putri Dewanti

DAFTAR ISI

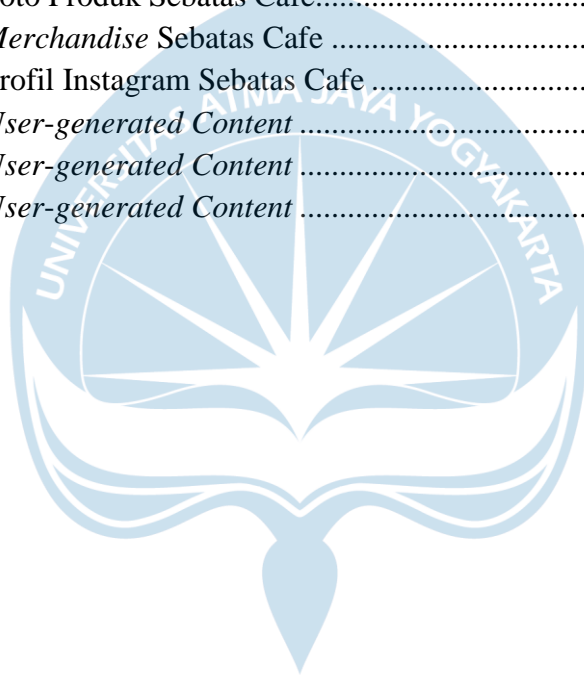
| | |
|--|-----------|
| HALAMAN PERSETUJUAN | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | iii |
| ABSTRAK | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR GAMBAR | x |
| DAFTAR TABEL | xi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. LATAR BELAKANG | 1 |
| B. RUMUSAN MASALAH | 12 |
| C. TUJUAN PENELITIAN | 12 |
| D. MANFAAT PENELITIAN..... | 13 |
| E. KERANGKA TEORI..... | 14 |
| 1. <i>Teori Pertukaran Sosial (Social Exchange Theory)</i> | 14 |
| 2. <i>Komunikasi Interpersonal</i> | 18 |
| 3. <i>Kepuasan Konsumen</i> | 22 |
| F. KERANGKA KONSEP | 30 |
| G. HIPOTESIS PENELITIAN | 36 |
| H. DEFINISI OPERASIONAL | 36 |
| I. METODOLOGI PENELITIAN | 42 |
| 1. <i>Jenis Penelitian</i> | 42 |
| 2. <i>Metode Penelitian</i> | 42 |
| 3. <i>Populasi dan Sampel</i> | 43 |
| 4. <i>Teknik Pengumpulan Data</i> | 44 |
| 5. <i>Pengukuran Variabel</i> | 45 |
| 6. <i>Uji Validitas</i> | 46 |
| 7. <i>Uji Reliabilitas</i> | 47 |
| 8. <i>Teknik Analisis Data</i> | 48 |
| BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN | 50 |
| A. LATAR BELAKANG BERDIRINYA SEBATAS CAFÉ | 50 |
| B. PROFIL SEBATAS CAFÉ | 51 |
| C. VISI DAN MISI SEBATAS CAFÉ | 55 |
| D. STRUKTUR <i>MANAGEMENT</i> SEBATAS CAFÉ | 55 |

| | |
|--|------------|
| E. TAGLINE DAN LOGO SEBATAS CAFÉ | 56 |
| F. PRODUK DAN HARGA | 57 |
| G. STANDARD OPERATING PROSEDURE (SOP) SEBATAS CAFÉ WONOSOBO | 60 |
| BAB III HASIL PENELITIAN | 62 |
| A. HASIL TEMUAN DATA | 63 |
| 1. <i>Karakteristik Responden</i> | <i>63</i> |
| 2. <i>Deskripsi Kualitas Komunikasi Interpersonal</i> | <i>64</i> |
| 3. <i>Deskripsi Kepuasan Pelanggan</i> | <i>73</i> |
| 4. <i>Mean Analysis</i> | <i>81</i> |
| 5. <i>Analisis Korelasi</i> | <i>83</i> |
| 6. <i>Analisis Regresi.....</i> | <i>85</i> |
| B. PEMBAHASAN..... | 88 |
| BAB IV PENUTUP | 103 |
| A. KESIMPULAN | 103 |
| B. SARAN | 104 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 105 |
| LAMPIRAN | |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Suasana pengunjung di Sebatas Café | 52 |
| Gambar 2.2 <i>Live Music Corner</i> di Sebatas Cafe | 53 |
| Gambar 2.3 <i>Event</i> Sebatas Café | 54 |
| Gambar 2.4 Struktur Organisasi Sebatas Café | 55 |
| Gambar 2.5 Logo Sebatas Café | 56 |
| Gambar 2.6 Foto Produk Sebatas Café..... | 58 |
| Gambar 2.7 Foto Produk Sebatas Café..... | 58 |
| Gambar 2.8 Foto Produk Sebatas Cafe..... | 59 |
| Gambar 2.9 <i>Merchandise</i> Sebatas Cafe | 59 |
| Gambar 3.1 Profil Instagram Sebatas Cafe | 96 |
| Gambar 3.2 <i>User-generated Content</i> | 97 |
| Gambar 3.3 <i>User-generated Content</i> | 97 |
| Gambar 3.4 <i>User-generated Content</i> | 98 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 3.1 Jenis Kelamin Responden | 64 |
| Tabel 3.2 Usia Responden..... | 64 |
| Tabel 3.3 Keterbukaan (<i>openness</i>) —Pegawai memberikan informasi mengenai menu dan fasilitas yang ada di Sebatas Café dengan jelas. | 65 |
| Tabel 3.4 Keterbukaan (<i>openness</i>) —Pegawai mendengarkan dengan baik keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. | 65 |
| Tabel 3.5 Keterbukaan (<i>openness</i>) —Pegawai menerima dan bersikap terbuka terhadap kritik dan saran yang disampaikan oleh pelanggan. | 66 |
| Tabel 3.6 Rasa Positif (<i>positiveness</i>) —Pegawai memberi senyum dan sapaan kepada pelanggan yang datang dengan ramah. | 66 |
| Tabel 3.7 Rasa Positif (<i>positiveness</i>) —Pegawai mengucapkan terima kasih kepada pelanggan yang hendak meninggalkan Sebatas Café. | 67 |
| Tabel 3.8 Empati (<i>emphaty</i>) —Pegawai berinisiatif menyediakan kebutuhan pelanggan di Sebatas Café..... | 67 |
| Tabel 3.9 Empati (<i>emphaty</i>) —Pegawai bersikap responsif terhadap pertanyaan dan permintaan pelanggan. | 68 |
| Tabel 3.10 Dukungan (<i>supportiveness</i>) —Pegawai menghargai privasi pelanggan ketika sedang tidak ingin diajak berbicara..... | 68 |
| Tabel 3.11 Dukungan (<i>supportiveness</i>) —Pegawai menindaklanjuti keluhan yang disampaikan pelanggan dengan cepat dan tanggap..... | 69 |
| Tabel 3.12 Kesetaraan (<i>equality</i>) —Cara berkomunikasi pegawai mampu membuat pelanggan merasa akrab dan nyaman. | 69 |
| Tabel 3.13 Kesetaraan (<i>equality</i>) —Pegawai melayani pelanggan dengan adil sesuai dengan antrean. | 70 |
| Tabel 3.14 Kesetaraan (<i>equality</i>) —Pegawai memperlakukan dan memenuhi kebutuhan semua pelanggan dengan pelayanan yang sama. | 70 |
| Tabel 3.15 Deskripsi Kualitas Komunikasi Interpersonal | 72 |
| Tabel 3.16 Descriptive Statistics Kualitas Komunikasi Interpersonal | 72 |
| Tabel 3.17 Investment —Pelanggan merasa puas ketika pegawai meluangkan waktu untuk berbincang dengan pelanggan..... | 73 |
| Tabel 3.18 Investment —Pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Sebatas Café. | 74 |
| Tabel 3.19 Investment —Pelanggan merasa puas dengan respon atau tanggapan dari pegawai ketika pelanggan berbicara atau bercerita..... | 74 |
| Tabel 3.20 Commitment —Pelanggan bersedia untuk tetap terhubung dengan pegawai Sebatas Café baik secara langsung maupun melalui media sosial..... | 75 |
| Tabel 3.21 Commitment —Pelanggan bersedia menerima informasi mengenai promo/event/menu baru yang ada di Sebatas Café. | 75 |
| Tabel 3.22 Trust —Pelanggan percaya dengan keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. | 76 |
| Tabel 3.23 Trust —Pelanggan tidak meragukan kemampuan pegawai dalam mengolah serta menyajikan menu yang disediakan di Sebatas Café..... | 76 |

| | |
|---|----|
| Tabel 3.24 Trust —Pelanggan percaya dengan menu yang direkomendasikan oleh pegawai Sebatas Café. | 77 |
| Tabel 3.25 Comfort with relational dialectics —Pelanggan merasa nyaman ketika pegawai memberi kesempatan kepada pelanggan untuk memilih menu yang ingin dipesan. | 77 |
| Tabel 3.26 Comfort with relational dialectics —Pelanggan merasa nyaman ketika pegawai menawarkan menu baru yang ada di Sebatas Café..... | 78 |
| Tabel 3.27 Comfort with relational dialectics —Pelanggan merasa nyaman ketika pegawai memahami dan menghargai kondisi saat pelanggan sedang tidak ingin diajak mengobrol. | 78 |
| Tabel 3.28 Deskripsi Kepuasan Pelanggan | 79 |
| Tabel 3.29 Descriptive Statistics Kepuasan Pelanggan | 80 |
| Tabel 3.30 Mean Analysis Report | 81 |
| Tabel 3.31 Output Descriptive Statistics | 83 |
| Tabel 3.32 Output Correlations | 84 |
| Tabel 3.33 Output Model Summary | 85 |
| Tabel 3.34 Output ANOVA | 86 |
| Tabel 3.35 Output Coefficients | 86 |

