

**PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI
INTERPERSONAL *EDUCATIVA ID*
TERHADAP KEPUASAN LAYANAN KLIEN
(Studi Kuantitatif pada Klien *Educativa ID*)**



SKRIPSI

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

Oleh:

BLANKA RAHEL MARETHA JOANNE

190906959 / KOM

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal Educativa ID
terhadap Kepuasan Layanan Klien (Studi Kuantitatif pada Klien Educativa ID)

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

disusun oleh :

BLANKA RAHEL MARETHA JOANNE

190906959

disetujui oleh :



Lukas Deni Setiawan, M.A.

Dosen Pembimbing

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

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal Educativa ID terhadap Kepuasan Layanan Klien (Studi Kuantitatif pada Klien Educativa ID)

Penyusun : Blanka Rahel Maretha Joanne

NPM : 190906959

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada

Hari / Tanggal : Kamis, 12 Oktober 2023

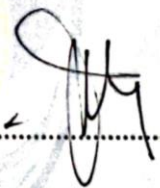
Pukul : 10.00 WIB

Tempat : Kampus IV Universitas Atma Jaya Yogyakarta

TIM PENGUJI

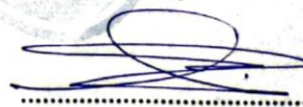
Dr. Phil. Yudi Perbawarningsih, M.Si.

Penguji Utama


.....

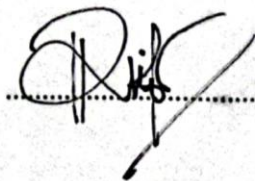
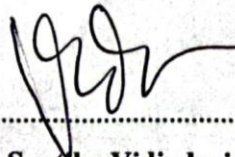
Lukas Deni Setiawan, M.A.

Penguji I


.....

Rebekka Rismayanti, S.I.Kom, M.A.

Penguji II


.....
.....

Irene Santika Vidiadari, M.A.

Ketua Program Studi S1 Ilmu Komunikasi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Blanka Rahel Maretha Joanne

NPM : 190906959

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal Educativa ID terhadap Kepuasan Layanan Klien (Studi Kuantitatif pada Klien Educativa ID)

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, 23 Oktober 2023

Saya yang menyatakan,

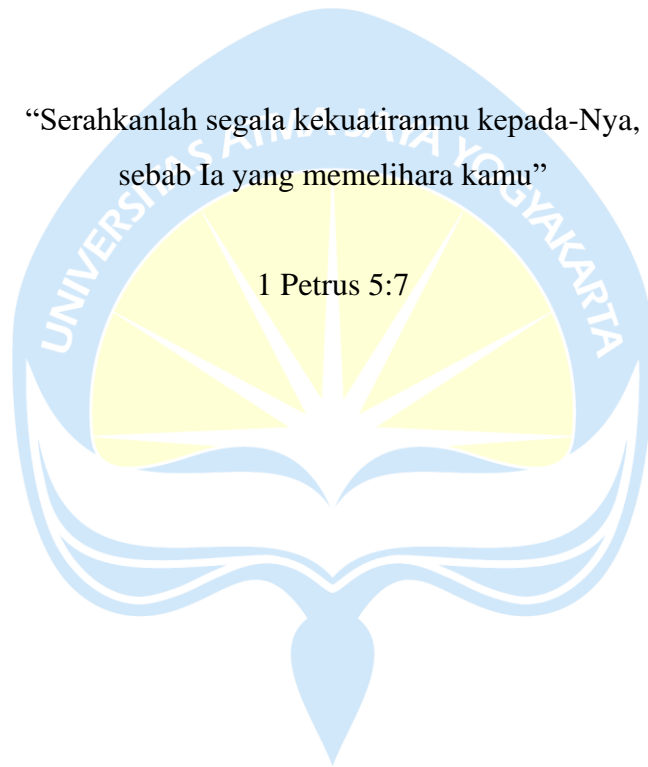
A handwritten signature in black ink is written over a blue official stamp. The stamp contains the text 'BLANKA RAHEL MARETHA JOANNE' and a unique alphanumeric code '3EFAKX6798 7541'.

Blanka Rahel Maretha Joanne

HALAMAN PERSEMBAHAN

“Serahkanlah segala kekuatiranmu kepada-Nya,
sebab Ia yang memelihara kamu”

1 Petrus 5:7



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat, rahmat dan bimbingan-Nya, peneliti telah menyelesaikan penelitian untuk tugas akhir atau skripsi dengan judul “ Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal Educativa ID terhadap Kepuasan Layanan Klien (Studi Kuantitatif pada Klien Educativa ID).”

Perjalanan yang sangat panjang selama empat tahun untuk mencapai gelar sarjana tidak semuanya mudah dalam prosesnya. Banyak hambatan, suka dan duka yang dialami peneliti sebagai mahasiswa Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Untuk itu, peneliti hendak mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak yang selama ini ada di sisi peneliti, yaitu:

1. Bapak, Ibu dan Adik peneliti sebagai keluarga yang selalu suportif dalam mendukung dan menunjang proses kelancaran studi dan skripsi peneliti.
2. Bapak Lukas Deni Setiawan, M.A. selaku dosen pembimbing skripsi yang senantiasa membimbing peneliti dalam segala proses penelitian.
3. Mba Annisa, Mas Lexi, Mas Daffa, Mba Nazah, Mba Dahlia dan Mas Sonny selaku CEO, HRD dan Staff Educativa ID yang senantiasa terbuka untuk peneliti dapat melakukan penelitian, atas waktu dan kesediaan untuk mendukung segala proses penelitian skripsi ini.
4. Teman seperjuangan peneliti, Bintang, Nesy, Sansan, Yosi, Wina, Caca, Pupu, Lita, dan Stema, yang selalu bersama berjuang dalam mengerjakan skripsi dan saling mendukung sejak tahun pertama menjadi mahasiswa.
5. Sahabat tercinta peneliti, Sesilia, Agatha, Katarina dan Meylita yang selalu ada dan memberikan dukungan serta motivasi untuk peneliti dalam menyelesaikan studi di samping waktu dan tempat kuliah yang tidak sama.
6. Teman-teman Ilmu Komunikasi dan teman lainnya yang tidak bisa peneliti tuliskan satu-satu, yang telah sama-sama berjuang sebagai mahasiswa dalam menyelesaikan studi dan meninggalkan jejak yang baik sebagai mahasiswa atau alumni FISIP UAJY.

ABSTRAK

Komunikasi menjadi aspek mendasar yang penting bagi perusahaan penyedia jasa dalam melayani pelanggannya. Maka dari itu, penelitian ini dilakukan dengan judul Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal Educativa ID terhadap Kepuasan Layanan Klien (Studi Kuantitatif pada Klien Educativa ID). Educativa ID merupakan penyedia jasa konsultan dan olah data penelitian dalam berbagai bidang. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan jenis kuantitatif menggunakan kuesioner *online* kepada 99 responden yang merupakan klien Educativa ID. Penelitian menggunakan teori kualitas komunikasi interpersonal beserta lima aspeknya yang digagas oleh DeVito, teori pertukaran sosial, kualitas layanan *online* (E-Servqual) dan kepuasan pelanggan. Secara umum, kualitas komunikasi interpersonal merupakan hal yang harus dimiliki SDM perusahaan untuk mencapai persamaan makna dan pemahaman pesan oleh semua pihak yang terlibat. Dalam konteks kegiatan jual-beli dan melayani pelanggan, hal tersebut dapat memengaruhi kepuasan pelanggannya. Dalam konteks penelitian ini, aktivitas melayani klien didasari dengan komunikasi antara Educativa ID dan klien serta Konsultan yang mengerjakan jasa klien. Penelitian ini berfokus pada aktivitas komunikasi yang terjadi hanya sebatas melalui pesan teks di media sosial WhatsApp (*online*) dan bagaimana pengaruh kualitas komunikasi interpersonal Educativa ID terhadap kepuasan layanan yang diterima klien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dari kualitas komunikasi interpersonal Educativa ID terhadap kepuasan layanan klien sebesar 79,6%. Dalam Uji T, nilai signifikansi 0,00 di bawah nilai probabilitas 0,05 dan nilai t hitung 19,449 lebih besar dari t tabel. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nol ditolak.

Kata Kunci: Kualitas Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Pelanggan, Penyedia Jasa, Educativa ID

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Manfaat Penelitian.....	15
E. Kerangka Teori.....	16
F. Kerangka Konsep	31
G. Hipotesis	39
H. Metodologi Penelitian	40
BAB II: DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	52
A. Klien Educativa ID	52
B. Sejarah Educativa ID.....	53
C. Visi dan Misi Educativa ID	54
D. Struktur Organisasi Educativa ID.....	55
E. Jasa Layanan di Educativa ID	56
BAB III: TEMUAN DATA DAN PEMBAHASAN	58
A. Hasil Temuan.....	58
B. Hasil Analisis Data Penelitian	80
BAB IV: PENUTUP	92
A. Kesimpulan.....	92

B. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN.....	99



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Operasional Penelitian	37
Tabel 1.2 Skala Pengukuran Likert	43
Tabel 1.3 Hasil Uji Validitas Variabel X	45
Tabel 1.4 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	46
Tabel 1.5 Nilai Cronbach's Alpha Variabel X	47
Tabel 1.6 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	47
Tabel 1.7 Nilai Cronbach's Alpha Variabel Y	48
Tabel 1.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y	48
Tabel 2.1 Data Jenis Kelamin Klien Educativa	52
Tabel 2.2 Data Usia Klien Educativa	52
Tabel 3.1 Data Pendidikan Terakhir Responden Penelitian	58
Tabel 3.2 Data Pekerjaan Responden Penelitian	59
Tabel 3.3 Distribusi Aspek <i>Openness</i>	61
Tabel 3.4 Distribusi Aspek <i>Supportiveness</i>	63
Tabel 3.5 Distribusi Aspek <i>Positiveness</i>	65
Tabel 3.6 Distribusi Aspek <i>Empathy</i>	66
Tabel 3.7 Distribusi Aspek <i>Equality</i>	68
Tabel 3.8 Distribusi Aspek Kesesuaian Harapan	69
Tabel 3.9 Distribusi Aspek Minat Menggunakan Jasa Kembali	71
Tabel 3.10 Distribusi Aspek Kesiediaan Menceritakan Kembali	73
Tabel 3.11 Nilai Minimal, Maksimal, Rata-Rata dan Total Jawaban Variabel X .	74
Tabel 3.12 Nilai Minimal, Maksimal, Rata-Rata dan Total Variabel Y	75
Tabel 3.13 Hasil Uji Normalitas	76
Tabel 3.14 Hasil Uji Linearitas	76
Tabel 3.15 Hasil Uji Korelasi	77
Tabel 3.16 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	78
Tabel 3.17 Hasil Koefisien Determinasi	78
Tabel 3.18 Hasil Uji T/Parsial	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan <i>Website</i> Educativa ID	3
Gambar 1.2 <i>Screenshot</i> WhatsApp Educativa yang dikelola Admin	7
Gambar 1.3 <i>Screenshot</i> WhatsApp Educativa yang dikelola Admin	7
Gambar 1.4 <i>Online Meeting</i> Klien dan Konsultan	8
Gambar 1.5 <i>Online Meeting</i> Klien dan Konsultan	8
Gambar 1.6 <i>Online Meeting</i> Klien dan Konsultan	8
Gambar 1.7 <i>Screenshot</i> Komplain Klien di Telegram Educativa	9
Gambar 1.8 <i>Screenshot</i> Komplain Klien di Telegram Educativa	9
Gambar 1.9 <i>Screenshot</i> Komplain Klien di Telegram Educativa	9
Gambar 1.10 <i>Screenshot</i> Komplain Klien di Telegram Educativa	9
Gambar 1.11 <i>Screenshot</i> Komplain Klien di Instagram Educativa	9
Gambar 1.12 <i>Screenshot</i> Komplain Klien di Instagram Educativa	9
Gambar 1.13 <i>Screenshot</i> Komplain Klien di Instagram Educativa	10
Gambar 1.14 <i>Screenshot</i> Komplain Klien di Instagram Educativa	10
Gambar 1.15 Kerangka Konsep Penelitian	36
Gambar 1.16 Data Jumlah Klien Educativa per 9 Juni 2023	41
Gambar 2.1 Bagan Struktur Organisasi di Educativa ID	55
Gambar 2.2 Jasa Layanan di Educativa ID	56