

HUBUNGAN KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL
DENGAN KEPUASAN PELAYANAN BERSTANDAR
HEBAT DI FIFGROUP CABANG YOGYAKARTA



SKRIPSI

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

Oleh :

DAVID IKNU KUSUMA

100904006 / Kom

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

2014

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL
DENGAN KEPUASAN PELAYANAN BERSTANDAR HEBAT
DI FIFGROUP CABANG YOGYAKARTA**

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar S.I.Kom pada Program Ilmu Komunikasi

Disusun oleh :

DAVID IKNU KUSUMA

No. Mhs : 04006 / KOM

Disetujui oleh :

Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M. Si.

Dosen Pembimbing

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

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Hubungan Kualitas Komunikasi Interpersonal Dengan Kepuasan Pelayanan Berstandar Hebat di FIFGROUP Cabang Yogyakarta

Penyusun : David Iknu Kusuma

NIM : 100904006

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada :

Hari / Tanggal : Kamis / 16 Oktober 2014

Pukul : 14.00 WIB

Tempat : Ruang Ujian FISIP UAJY

TIM PENGUJI

Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M. Si.

Penguji Utama

Ike Devi Sulistyanyngtyas, S.Sos., M.Si.

Penguji I

Drs. Setio Budi HH., M.Si.

Penguji II



[Handwritten signature]

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : David Iknu Kusuma
Nomor Mahasiswa : 100904006
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jusul Skripsi : HUBUNGAN KUALITAS KOMUNIKASI
INTERPERSONAL DENGAN KEPUASAN
PELAYANAN BERSTANDAR HEBAT DI
FIFGROUP CABANG YOGYAKARTA

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar saya kerjakan sendiri.

Skripsi ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya, karena hubungan material maupun non material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan skripsi saya secara orisinal dan otentik.

Bila dikemudian hari diduga kuat adanya ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan / keserjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak ada tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta, 22 September 2014

Saya yang menyatakan,



David Iknu Kusuma

David Iknu Kusuma

No. Mhs. : 100904006 / Kom

**HUBUNGAN KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL
DENGAN KEPUASAN PELAYANAN BERSTANDAR
HEBAT DI FIFGROUP CABANG YOGYAKARTA**

ABSTRAK

Komunikasi interpersonal berperan penting dalam sebuah organisasi, kualitas komunikasi interpersonal yang baik perlu dimiliki oleh karyawan terutama yang berhubungan langsung dengan *stakeholder* termasuk pelanggan, kualitas komunikasi interpersonal dibutuhkan untuk menciptakan pelayanan yang baik bagi pelanggan. Kualitas komunikasi interpersonal yang baik dapat dilihat dari sikap terbuka, empati, mendukung, positif, dan setara antara karyawan dan pelanggan. FIFGROUP merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pembiayaan kendaraan bermotor dan juga alat kebutuhan rumah tangga yang berdiri sejak 1989. FIFGROUP mempunyai standar pelayanan yang disebut HEBAT (Hangat Edukatif Bisa Antusias Tuntas) yang mengatur tata cara karyawan dalam melakukan pelayanan termasuk tata cara karyawan berkomunikasi dengan pelanggan.

Penelitian ini adalah penelitian eksplanatif kuantitatif yang menggunakan metode survei dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis distribusi frekuensi, korelasi *Spearman's Rho Rank*, dan juga korelasi parsial untuk mengetahui hubungan antara kualitas komunikasi interpersonal dengan kepuasan pelayanan berstandar HEBAT. Dalam penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel kontrol yaitu frekuensi interaksi memperkuat hubungan antara kedua variabel. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas komunikasi interpersonal dengan kepuasan pelayanan

Kata kunci : Kualitas komunikasi interpersonal, kepuasan pelayanan, frekuensi interaksi, standar pelayanan HEBAT

HALAMAN PERSEMBAHAN

I Dedicate To :

Jesus Christ

My Parents

My Sister

My beloved Girl

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat pertolongan dan bimbinganNya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Hubungan Kualitas Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Pelayanan Berstandar HEBAT di FIFGROUP Cabang Yogyakarta.”

Penulis ingin mempersembahkan skripsi ini kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis selama ini, antara lain:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberkati dan membimbing penulis hingga skripsi dapat selesai
2. Ibu dosen pembimbing, Dr. MC. Ninik Sri Rejeki, M. Si. yang selalu membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan perhatian kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai dengan baik.
3. Ibu Ike Devi dan Bapak Setio Budi selaku penguji, yang telah memberikan masukan-masukan yang membangun dalam skripsi ini.
4. Orang tua yang telah memberikan dukungan, nasihat, materi dan doa yang tidak henti-henti kepada penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik.
5. Ko Erik dan cicik ku tersayang yang telah memberi masukan-masukan dan dukungan tiada henti bagi penulis.
6. Fransiska Eleonora Elita Sari yang selalu memberi motivasi setiap hari kepada penulis.
7. Bapak Syaiful dan Bapak Pandhu yang telah memberikan izin kepada penulis sehingga penulis dapat melakukan penelitian di kantor FIFGROUP Cabang Yogyakarta.

8. Cik Monic, , mbak Verena Mami Ika, Icha yang sudah memperbolehkan penulis memperoleh data-data terkait FIFGROUP dan Standar Pelayanan HEBAT
9. Henoeh, David Adrian, Angie, Natalie, Florensia dan teman-teman FISIP yang lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Thanks all !!!
10. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu penulis selama penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.

Yogyakarta, 21 September 2014

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------|------|
| Halaman Judul | i |
| Halaman Persetujuan | ii |
| Halaman Pengesahan | iii |
| Halaman Pernyataan | iv |
| Abstraksi | v |
| Halaman Persembahan | vi |
| Kata Pengantar | vii |
| Daftar Isi | ix |
| Daftar Tabel | xi |
| Daftar Gambar | xvi |
| Daftar Lampiran | xvii |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|--------------------------------|----|
| A. Latar belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 13 |
| C. Tujuan Penelitian | 13 |
| D. Manfaat Penelitian | 13 |
| E. Kerangka Teori | 14 |
| F. Kerangka Konsep | 42 |
| G. Hipotesis | 46 |
| H. Definisi Operasional | 48 |
| I. Metodologi Penelitian | 52 |
| 1. Jenis Penelitian | 52 |
| 2. Metode Penelitian | 52 |
| 3. Obyek Penelitian | 53 |
| 4. Lokasi Penelitian | 53 |
| 5. Populasi dan Sampel | 53 |

| | |
|---|----|
| 6. Teknik Pengumpulan Data | 56 |
| 7. Teknik Analisis Data | 56 |
| 8. Uji Validitas dan Reliabilitas | 58 |

BAB II DEPSKRIPSI OBYEK PENELITIAN

| | |
|---|----|
| 1. Sejarah Perusahaan | 71 |
| 2. Bidang Usaha | 72 |
| 3. Visi dan Misi | 73 |
| 4. Nilai-Nilai Perusahaan | 74 |
| 5. Logo Perusahaan | 76 |
| 6. Divisi-Divisi <i>Frontliner</i> FIFGROUP | 77 |

BAB III PEMBAHASAN

| | |
|--|-----|
| A. Analisis Distribusi Frekuensi Menurut Karakteristik Responden | 80 |
| B. Analisis Distribusi Frekuensi Variabel Penelitian | 84 |
| C. Analisis Korelasi <i>Spearman's Rho Rank</i> | 113 |
| D. Analisis Korelasi Parsial | 115 |
| E. Interpretasi Data | 119 |

BAB IV PENUTUP

| | |
|---------------------|-----|
| A. Kesimpulan | 128 |
| B. Saran | 129 |

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

| | | |
|----------|--|----|
| TABEL 1 | Definisi Operasional | 49 |
| TABEL 2 | Validitas Pernyataan Keterbukaan | 59 |
| TABEL 3 | Validitas Pernyataan Empati | 60 |
| TABEL 4 | Validitas Pernyataan Sikap Mendukung | 60 |
| TABEL 5 | Validitas Pernyataan Sikap Positif | 61 |
| TABEL 6 | Validitas Pernyataan Kesetaraan | 61 |
| TABEL 7 | Validitas Pernyataan Kualifikasi | 62 |
| TABEL 8 | Validitas Pernyataan Aktivitas Utama | 62 |
| TABEL 9 | Validitas Pernyataan Standar Penampilan | 63 |
| TABEL 10 | Validitas Pernyataan Standar Komunikasi | 63 |
| TABEL 11 | Validitas Pernyataan Keadaan Khusus | 64 |
| TABEL 12 | Validitas Pernyataan Fasilitas | 64 |
| TABEL 13 | Validitas Pernyataan Frekuensi Interaksi | 65 |
| TABEL 14 | Reliabilitas Pernyataan Keterbukaan | 66 |
| TABEL 15 | Reliabilitas Pernyataan Empati | 67 |
| TABEL 16 | Reliabilitas Pernyataan Sikap Mendukung | 67 |
| TABEL 17 | Reliabilitas Pernyataan Sikap Positif | 67 |
| TABEL 18 | Reliabilitas Pernyataan Kesetaraan | 68 |
| TABEL 19 | Reliabilitas Pernyataan Kualifikasi..... | 68 |
| TABEL 20 | Reliabilitas Pernyataan Aktivitas Utama..... | 68 |
| TABEL 21 | Reliabilitas Pernyataan Standar Penampilan | 69 |
| TABEL 22 | Reliabilitas Pernyataan Standar Komunikasi | 69 |
| TABEL 23 | Reliabilitas Pernyataan Keadaan Khusus | 69 |

| | | |
|----------|--|----|
| TABEL 24 | Reliabilitas Pernyataan Fasilitas | 70 |
| TABEL 25 | Reliabilitas Pernyataan Frekuensi Interaksi | 70 |
| TABEL 26 | Jenis Kelamin Responden..... | 81 |
| TABEL 27 | Pekerjaan Responden | 81 |
| TABEL 28 | Pendidikan Responden | 82 |
| TABEL 29 | Usia Responden | 82 |
| TABEL 30 | Frekuensi ke FIFGROUP Cabang Yogyakarta..... | 83 |
| TABEL 31 | Frekuensi Menggunakan Jasa Pembiayaan FIFGROUP..... | 84 |
| TABEL 32 | Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta Memberikan Informasi yang Penting Kepada Pelanggan..... | 85 |
| TABEL 33 | Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta Memberikan Informasi Dengan Jujur dan Terbuka Kepada Pelanggan..... | 86 |
| TABEL 34 | Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta Mendengar Setiap Kebutuhan Atau Keluhan Dari Pelanggan..... | 86 |
| TABEL 35 | Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta Mampu Memahami Kebutuhan Atau Keluhan Dari Pelanggan..... | 87 |
| TABEL 36 | Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta Bersedia Membantu Kesulitan Pelanggan..... | 88 |
| TABEL 37 | Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta Memberikan Informasi Hingga Pelanggan Mengerti | 89 |
| TABEL 38 | Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta Memiliki Inisiatif Membantu Pelanggan yang Mengalami Kesulitan..... | 89 |
| TABEL 39 | Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta Bersikap Sopan Dalam Melayani Pelanggan..... | 90 |

| | | |
|----------|---|----|
| TABEL 40 | Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta Bersikap Ramah Saat Melayani Pelanggan..... | 91 |
| TABEL 41 | Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta Tersenyum Saat Melayani Pelanggan..... | 91 |
| TABEL 42 | Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta Menghargai Pelanggan..... | 92 |
| TABEL 43 | Pelanggan Merasa Hangat dan Akrab Dilayani Oleh Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta..... | 93 |
| TABEL 44 | Pembagian Kelas Interval Variabel Kualitas Komunikasi Interpersonal..... | 94 |
| TABEL 45 | Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta Memiliki Kompetensi / Kemampuan Sesuai Dengan Bidangny..... | 95 |
| TABEL 46 | Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta Mempunyai Sikap Teliti, Jujur dan Ramah..... | 96 |
| TABEL 47 | Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta Memberikan Pelayanan Dengan Cepat Dan Tuntas | 97 |
| TABEL 48 | Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta Memberikan Informasi Kepada Pelanggan | 97 |
| TABEL 49 | Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta Menawarkan Produk dan Jasa Lainnya..... | 98 |
| TABEL 50 | Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta Memberikan Pelayanan Secara Maksimal Sesuai Dengan Perannya..... | 99 |
| TABEL 51 | Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta Berpenampilan Rapi dan Bersih..... | 99 |

| | | |
|----------|---|-----|
| TABEL 52 | Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta Berpenampilan Sopan | 100 |
| TABEL 53 | Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta Menggunakan Kartu Identitas / <i>Name Tag</i> | 101 |
| TABEL 54 | Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta Memberikan Salam Dengan Menempatkan Tangan Pada Bagian Dada Di Awal dan Akhir Pertemuan | 101 |
| TABEL 55 | Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta Berkomunikasi Menggunakan Bahasa Formal dan Diucapkan Dengan Jelas..... | 102 |
| TABEL 56 | Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta Berkomunikasi Secara Sistematis / Teratur Sehingga Pelanggan Paham..... | 103 |
| TABEL 57 | Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta Bersikap Profesional Dalam Menghadapi Keluhan Pelanggan..... | 104 |
| TABEL 58 | Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta Sabar dan Mampu Menyelesaikan Keluhan Dari Pelanggan..... | 104 |
| TABEL 59 | FIFGROUP Cabang Yogyakarta Mempunyai Fasilitas Yang Lengkap..... | 105 |
| TABEL 60 | Fasilitas Yang Ada Memudahkan Pelanggan Untuk Mendapat Pelayanan Yang Maksimal | 106 |
| TABEL 61 | Fasilitas Yang Ada Terlihat Rapi dan Bersih..... | 106 |
| TABEL 62 | Pembagian Kelas Interval Variabel Kepuasan Pelayanan..... | 108 |
| TABEL 63 | Pelanggan Sering Berinteraksi Dengan Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta..... | 109 |
| TABEL 64 | Semakin Sering Berinteraksi Dengan Karyawan FIFGROUP | |

| | | |
|----------|---|-----|
| | Cabang Yogyakarta, Pelanggan Semakin Mengerti Tujuan Komunikasi Yang Dilakukan Oleh Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta | 110 |
| TABEL 65 | Semakin Sering Berkomunikasi Dengan Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta, Pelanggan Semakin Puas Dengan Pelayanan Yang Dilakukan Oleh Karyawan FIFGROUP Cabang Yogyakarta | 111 |
| TABEL 66 | Pembagian Kelas Interval Variabel Frekuensi Interaksi..... | 112 |
| TABEL 67 | Hasil Analisis Korelasi Rho Rank | 113 |
| TABEL 68 | Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi..... | 114 |
| TABEL 69 | Hasil Analisis Korelasi Parsial..... | 116 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|----------|--|-----|
| GAMBAR 1 | Hubungan Antar Variabel..... | 46 |
| GAMBAR 2 | Logo FIFASTRA..... | 72 |
| GAMBAR 3 | Logo SPEKTRA..... | 73 |
| GAMBAR 4 | Logo FIFGROUP..... | 76 |
| GAMBAR 5 | Sistem Monitoring Standar Pelayanan HEBAT..... | 78 |
| GAMBAR 6 | Model Empirik Hubungan Antar Variabel..... | 118 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Tabel *Point* Penilaian Penelitian
- Lampiran 3 Output Data

