

**PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL  
TERHADAP KEPUASAN RELASI ANTARA PEDAGANG DAN  
MANAJEMEN KRKB GEMBIRA LOKA**



**SKRIPSI**

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

**Oleh:**

**MONICA NINA PANGESTI**

**100904100 / Kom**

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

**2015**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL  
TERHADAP KEPUASAN RELASI ANTARA PEDAGANG DAN  
MANAJEMEN KRKB GEMBIRA LOKA**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)  
pada Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi *Public Relations* Fakultas Ilmu  
Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Disusun oleh:

**MONICA NINA PANGESTI**

**100904100 / 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**

**2015**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal terhadap  
Kepuasan Relasi antara Manajemen dan Pedagang KRKB  
Gembira Loka

Penyusun : Monica Nina Pangesti

Nomor Mahasiswa : 100904100 / Kom

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

Hari / Tanggal : Rabu, 8 Juli 2015

Pukul : 12.30 WIB

Tempat : Ruang Pendaran 1

TIM PENGUJI

Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si

Penguji Utama

Ike Devi Sulistyaningtyas, M.Si

Penguji 1

Nobertus Ribut Santoso, M.A

Penguji 2



## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Monica Nina Pangesti

NIM : 100904100

Program Studi : Ilmu Komunikasi

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 hakikatnya bukan merupakan karya tulis skripsi saya secara orisinal dan otentik.

Bila di kemudian hari diduga kuat ada ketidaksamaan antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat pembatalan kelulusan atau 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, 30 Juli 2015

Saya yang menyatakan



Monica Nina Pangesti

Monica Nina Pangesti

No. Mhs : 100904100 / Kom

**PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP  
KEPUASAN RELASI ANTARA PEDAGANG DAN MANAJEMEN KRKB  
GEMBIRA LOKA**

**ABSTRAK**

Komunikasi interpersonal merupakan salah satu komunikasi yang dilakukan manusia yang terjadi antara dua orang atau lebih dan digunakan juga oleh organisasi. Hal ini juga dilakukan oleh manajemen KRKB Gembira Loka dalam menjalin komunikasi dengan pedagang. Menyadari keberadaan pedagang, manajemen ingin menjalin hubungan yang baik dengan pedagang. Salah satunya melalui kualitas komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh manajemen dapat membuat kepuasan relasi yang dirasakan pedagang.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Pertukaran Sosial. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebar kepada responden yaitu pedagang. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis korelasi *Product Moment* untuk mengetahui pengaruh kualitas komunikasi interpersonal terhadap kepuasan relasi pedagang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas komunikasi interpersonal memiliki hubungan positif dan cukup kuat yang dibuktikan dengan ( $r$ ) 0,649 dengan kepuasan relasi. Berdasarkan hasil temuan data dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas komunikasi interpersonal maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan relasi.

Penelitian ini membuktikan kebenaran hipotesis bahwa ada pengaruh kualitas komunikasi interpersonal terhadap kepuasan relasi antara pedagang dan manajemen KRKB Gembira Loka.

**Kata kunci** : Kualitas komunikasi interpersonal, kepuasan relasi, pedagang

**HALAMAN PERSEMBAHAN**



**Terima kasih untuk**

**Tuhan Yesus Kristus sang Maha Cinta dan penuh Kasih**

**Terima kasih untuk**

**Bapak dan Ibu atas kasih sayang, doa, perhatian serta pengertian yang amat**

**luar biasa. I Love You So Much..**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur pada Tuhan Yesus Kristus atas berkat rahmat dan kasih pertolongan yang tak terhingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Relasi antara Pedagang dan Manajemen KRKB Gembira Loka.”

Pada penelitian ini ingin melihat pengaruh kualitas komunikasi interpersonal yang dilakukan manajemen terhadap kepuasan relasi pedagang. Tidak dapat dipungkiri bahwa tempat wisata tidak lepas dari adanya pedagang yang berjualan disekitarnya. Pedagang bagi manajemen sangat berpengaruh, bukan hanya bagi kepentingan manajemen tetapi juga bagi pengunjung KRKB Gembira Loka. Hubungan yang baik yang terjalin antara manajemen dengan pedagang berangkat dari komunikasi yang baik dan jika hubungan yang baik tersebut sudah tercipta maka akan menimbulkan kepuasan terhadap hubungan tersebut.

Penulis menyadari bahwa penulis tidak dapat menyelesaikan skripsi ini hanya seorang diri. Banyak bantuan, dukungan, dorongan serta bimbingan yang diterima dan sangat dibutuhkan penulis dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Keluargaku tercinta, Bapak, Ibu, Mbak Rosa, Mas Leo dan Bagus atas doa, kesabaran dan dukungan dalam segala hal serta kasih sayang yang berlimpah.

2. Ibu Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah berbaik hati memberikan waktu serta dengan sabar membimbing dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Keluarga besar Sastrosuparto, bude, pakde, semua kakak sepupu dan adek sepupu yang selalu memberikan semangat dan dukungan bagi penulis agar cepat menyelesaikan skripsi ini.
4. Keluarga besar KRKB Gembira Loka Bapak Agung, Mba Trias, Bapak Tukirin dan semua pihak yang memberikan kemudahan pencarian informasi serta memberikan semangat agar skripsi ini dapat cepat selesai.
5. Sahabat tersayang, Anggun, Riesa, Nia, Nilam, Agus Surya, Sesa, Vita, Afrilia, Andra, Dita, Lusi, Febby, Boy, David, Yoga, Odi dan masih banyak lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih atas dukungan yang tak henti untuk menyemangati aku.
6. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh sebab itu penulis menerima kritik dan saran yang membangun sehingga dapat memperbaiki skripsi ini. Terima kasih dan Tuhan Memberkati kita.

Yogyakarta,

Penulis

Monica Nina Pangesti



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENEKESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAKSI</b> .....	v
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR &amp; BAGAN</b> .....	xiv
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	15
C. Tujuan Penelitian.....	15
D. Manfaat Penelitian	
A. Manfaat Akademis.....	15
B. Manfaat Praktis.....	15
E. Kerangka Teori.....	15
1. Komunikasi Interpersonal sebagai bagian dari Komunikasi Organisasi.....	15
2. Teori Pertukaran Sosial.....	25
3. Kepuasan Relasi.....	29
F. Kerangka Konsep.....	32
1. Kualitas Komunikasi Interpersonal.....	33

2. Kepuasan Relasi Pedagang.....	36
G. Definisi Operasional.....	38
H. Hipotesis.....	42
I. Metodologi Penelitian	
1. Jenis Penelitian.....	43
2. Metode Penelitian.....	43
3. Subjek Penelitian.....	44
4. Lokasi Penelitian.....	44
5. Populasi dan sampel.....	44
6. Teknik pengumpulan data.....	46
7. Teknik analisis data.....	46
8. Uji Validitas & Reliabilitas.....	48
 <b>BAB II DEKSRIPI SI KRKB Gembira Loka</b>	
A. Sejarah dan Profil KRKB Gembira Loka.....	53
B. Visi dan Misi KRKB Gembira Loka.....	55
C. Logo KRKB Gembira Loka.....	56
D. Struktur Organisasi KRKB Gembira Loka.....	57
E. Daftar Pedagang KRKB Gembira Loka.....	60
 <b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA</b>	
A. Hasil Penelitian.....	62
1. Deskripsi Responden.....	62
a. Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
b. Deskripsi Responden berdasarkan Usia.....	63
c. Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Usaha.....	63

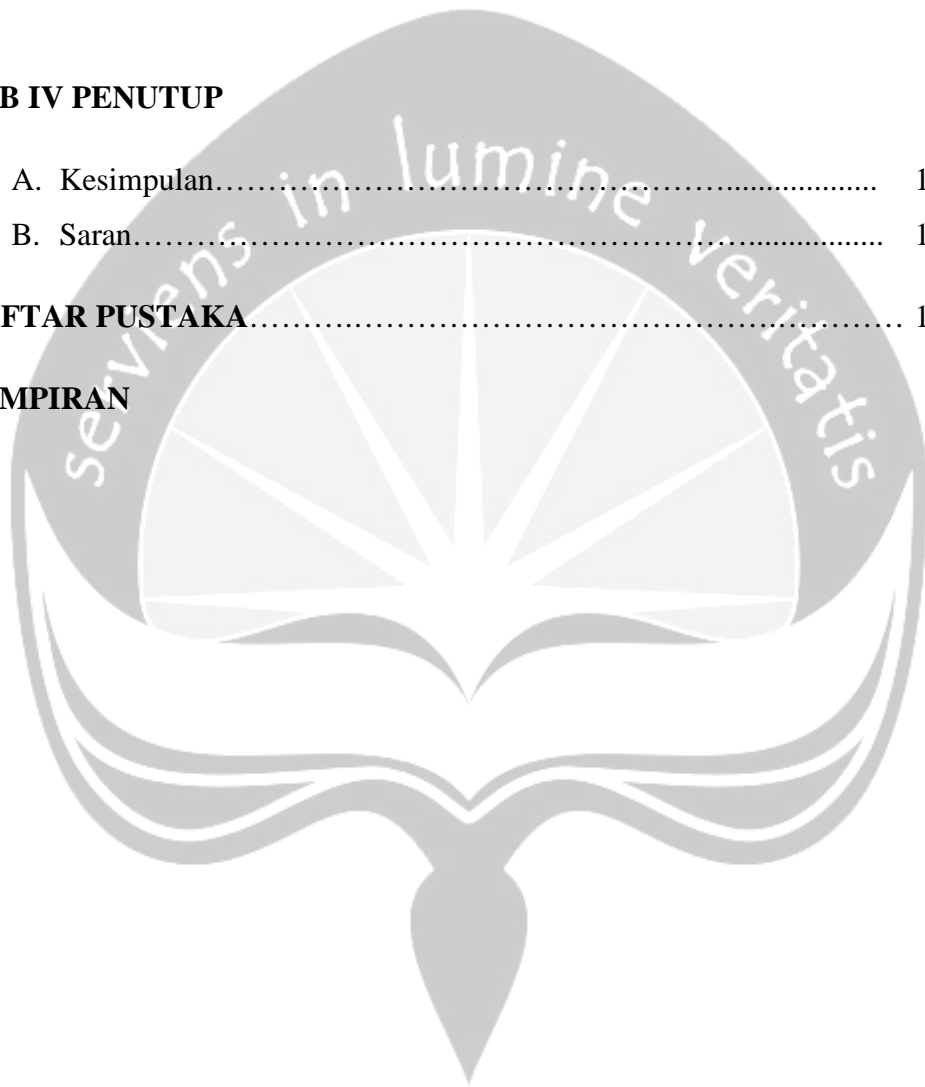
2. Analisis Univariat	
a. Variabel Kualitas Komunikasi Interpersonal.....	64
b. Variabel Kepuasan Relasi Pedagang.....	81
B. Analisis Pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y.....	97
C. Interpretasi Data.....	99

#### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	104
B. Saran.....	105

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	107
-----------------------------	-----

#### **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.</b> Definisi Operasional.....	39
<b>Tabel 2.</b> Uji Validitas Kualitas Komunikasi Interpersonal.....	49
<b>Tabel 3.</b> Uji Validitas Kepuasan Relasi Pedagang.....	50
<b>Tabel 4.</b> Hasil Uji Reliabilitas.....	52
<b>Tabel 5.</b> Jumlah Pedagang KRKB Gembira Loka.....	60
<b>Tabel 6.</b> Deskripsi Responden berdasarkan Jenis kelamin.....	62
<b>Tabel 7.</b> Deskripsi Responden berdasarkan Usia.....	63
<b>Tabel 8.</b> Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Usaha.....	63
<b>Tabel 9.</b> Manajemen memberikan informasi dengan benar.....	64
<b>Tabel 10.</b> Sikap transparan manajemen dengan pedagang.....	65
<b>Tabel 11.</b> Kualitas Komunikasi Interpersonal dimensi keterbukaan.....	66
<b>Tabel 12.</b> Manajemen mendengarkan keluhan pedagang.....	67
<b>Tabel 13.</b> Manajemen memahami kebutuhan pedagang.....	68
<b>Tabel 14.</b> Membantu pedagang jika membutuhkan informasi.....	68
<b>Tabel 15.</b> Kualitas Komunikasi Interpersonal dimensi empati.....	69
<b>Tabel 16.</b> Manajemen membuat program untuk pedagang.....	70
<b>Tabel 17.</b> Manajemen memberikan informasi mengenai program.....	70
<b>Tabel 18.</b> Kualitas Komunikasi Interpersonal dimensi sikap mendukung..	71
<b>Tabel 19.</b> Manajemen sopan saat berkomunikasi dengan pedagang.....	72
<b>Tabel 20.</b> Manajemen bersikap ramah kepada pedagang.....	72
<b>Tabel 21.</b> Manajemen menanggapi keluhan pedagang dengan baik.....	73
<b>Tabel 22.</b> Manajemen menerima kritik saran dengan sikap positif.....	74
<b>Tabel 23.</b> Kualitas Komunikasi Interpersonal dimensi perilaku positif....	75

<b>Tabel 24.</b> Manajemen menghargai keberadaan pedagang.....	76
<b>Tabel 25.</b> Manajemen memperlakukan semua pedagang dengan sama.....	77
<b>Tabel 26.</b> Komunikasi yang akrab antara manajemen dengan pedagang...	78
<b>Tabel 27.</b> Kualitas Komunikasi Interpersonal dimensi kesetaraan.....	79
<b>Tabel 28.</b> Gambaran secara umum Kualitas Komunikasi Interpersonal.....	81
<b>Tabel 29.</b> Memberikan informasi yang benar sesuai harapan pedagang.....	82
<b>Tabel 30.</b> Sikap transparan manajemen sesuai harapan pedagang.....	83
<b>Tabel 31.</b> Kepuasan relasi dimensi keterbukaan.....	84
<b>Tabel 32.</b> Manajemen mendengar keluhan sesuai harapan pedagang.....	85
<b>Tabel 33.</b> Pemahaman kebutuhan pedagang sesuai harapan pedagang.....	86
<b>Tabel 34.</b> Bantuan kebutuhan pedagang sesuai harapan pedagang.....	86
<b>Tabel 35.</b> Kepuasan relasi dimensi empati.....	87
<b>Tabel 36.</b> Manajemen membuat program sesuai harapan pedagang.....	88
<b>Tabel 37.</b> Informasi mengenai program sesuai harapan pedagang.....	89
<b>Tabel 38.</b> Kepuasan relasi dimensi sikap mendukung.....	90
<b>Tabel 39.</b> Sikap sopan saat berkomunikasi sesuai harapan pedagang.....	91
<b>Tabel 40.</b> Sikap ramah manajemen sesuai harapan pedagang.....	92
<b>Tabel 41.</b> Kritik saran ditanggapi manajemen sesuai harapan pedagang.....	92
<b>Tabel 42.</b> Kepuasan relasi dimensi perilaku positif.....	93
<b>Tabel 43.</b> Menghargai keberadaan pedagang sesuai harapan pedagang.....	94
<b>Tabel 44.</b> Memperlakukan semua pedagang sesuai harapan pedagang.....	94
<b>Tabel 45.</b> Kepuasan relasi dimensi kesetaraan.....	95
<b>Tabel 46.</b> Gambaran secara umum Kepuasan Relasi Pedagang.....	97
<b>Tabel 47.</b> Hubungan Variabel X dan Variabel Y.....	98

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.</b> Diagram Hubungan Antar Variabel.....	38
<b>Gambar 2.</b> Logo KRKB Gembira Loka.....	56
<b>Gambar3.</b> Struktur Organisasi KRKB Gembira Loka.....	58
<b>Gambar 4.</b> Diagram Hubungan Variabel X dan Y.....	99

