

**PENGARUH EFEKTIVITAS KOMUNIKASI
INTERPERSONAL KARYAWAN *MCDONALD'S*
LATERAZZA SUMMARECON BEKASI TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN**

SKRIPSI

**Oleh:
Alfin Afandi
201610415004**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal
Karyawan McDonald's La Terazza
Summarecon Bekasi Terhadap Kepuasan
Pelanggan

Nama Mahasiswa : Alfin Afandi

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610415004

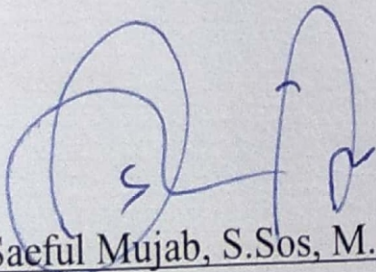
Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Desember 2020

Jakarta, 7 Januari 2021

MENYETUJUI,

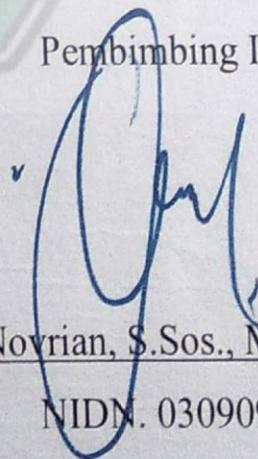
Pembimbing I



Saeful Mujab, S.Sos, M.I.Kom

NIDN. 0303108001

Pembimbing II



Novrian, S.Sos., M.I.Kom

NIDN. 0309097603

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal
Karyawan McDonald's La Terrazza
Summarecon Bekasi Terhadap Kepuasan
Pelanggan

Nama Mahasiswa : Alfin Afandi

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610415004

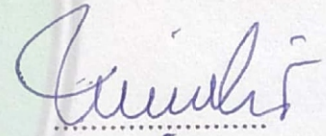
Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 Desember 2020

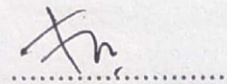
Jakarta, 7 Januari 2020

MENGESAHKAN,

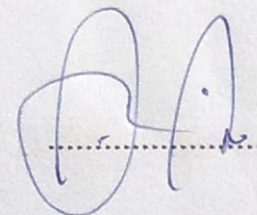
Ketua Tim Penguji : Dr. Dwinarko, Drs., M.H, M.M
NIDN 0312026604



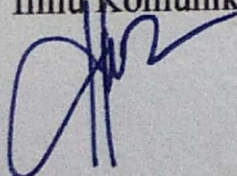
Penguji I : Nurul Fauziah, S.Sos., M.I.Kom
NIDN 0321048302



Penguji II : Saeful Mujab, S.Sos., M.I.Kom
NIDN 0303108001



Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi

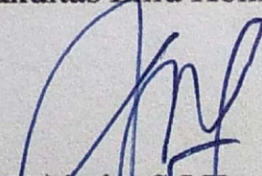


Wa Ode Sitti Nurhaliza, S.I.Kom., M.I.Kom

NIP. 1904409

Dekan

Fakultas Ilmu Komunikasi



Dr. Aan Widodo, S.I.Kom., M.I.Kom

NIP. 1504222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal Karyawan McDonald's La Terrazza Summarecon Bekasi terhadap Kepuasan Pelanggan ini adalah benar benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 7 Januari 2021

Yang membuat pernyataan,



Alfin Afandi

ABSTRAK

Alfin Afandi 201610415004. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal Karyawan *McDonald's La Terrazza Summarecon Bekasi* Terhadap Kepuasan Pelanggan. Perubahan gaya hidup dan perilaku konsumsi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari semakin mempengaruhi minat masyarakat untuk mengkonsumsi makanan cepat saji. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif. Sample sebanyak 100 responden yang merupakan pelanggan *McDonald's La Terrazza Summarecon Bekasi* dengan menggunakan teknik acak (*probability sampling*). Hasil pada penelitian ini adalah *McDonald's La Terrazza Summarecon Bekasi* tergolong baik dan mendapatkan hasil positif dari pelanggan serta terdapat pengaruh yang signifikan antara Komunikasi Interpersonal Karyawan *McDonald's La Terrazza Summarecon Bekasi* terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci : *Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Pelanggan*



ABSTRACT

Alfin Afandi-201610415004. *The purpose of this study was to determine the effect of the quality of efektivitas interpersonal communication among McDonald's employees La Terrazza Summarecon Bekasi on customer satisfaction. Changes in lifestyle and people's consumption behavior in their daily lives increasingly affect people's interest in consuming fast food. The type of research used is explanatory research with a quantitative approach. A sample of 100 respondents who are customers of McDonald's La Terrazza Summarecon Bekasi using a random technique (probability sampling). The results in this study are classified as good and get positive results and there is a significant influence between McDonald's employees' interpersonal communication La Terrazza Summarecon Bekasi on the emergence of customer satisfaction.*

Keywords: *Efektivitas Interpersonal Communication, Customer Satisfaction*



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabil'alaamiin, Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Efektivitas Komunikasi Interpersonal Karyawan *McDonald's La Terrazza* Summarecon Bekasi Terhadap Kepuasan Pelanggan" pada waktunya.

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program Sarjana di Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Dengan selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Irjen. Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M., selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Bapak Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya serta selaku dosen Pembimbing Akademik
3. Ibu Wa Ode Sitti Nurhaliza, S.I.Kom., M.I.Kom., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Dr. Hizkia Yosias Polimpung selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Bapak Saeful Mujab, S.Sos., M.I.Kom. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Novrian, S. Sos., M.I Kom, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak tercinta Sumarna serta ibu tercinta Teti Aliah, selaku orang tua yang telah merawat dan membesarkan saya hingga saat ini.
8. Huda, Rizki, Stefany, Marni dan Nuranisa selaku teman dekat penulis yang selalu memberikan semangat dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari skripsi ini baik dari materi maupun teknik penyajiannya, Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini dapat diterima dan bermanfaat bagi yang membacanya.

Jakarta, 26 Desember 2020



Alfin Afandi

201610415004

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Kerangka Konseptual.....	9
2.2.1 Komunikasi.....	9
2.2.2 Tujuan Komunikasi.....	10
2.2.3 Efektivitas	11
2.2.4 Efektivitas Komunikasi.....	11

2.2.5 Komunikasi Interpersonal.....	12
2.2.6 Komponen Komunikasi Interpersonal	13
2.2.7 Tujuan Komunikasi Interpersonal	15
2.2.8 Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal	16
2.2.9 Karakteristik Efektifitas Komunikasi Interpersonal	17
2.2.10 Faktor Penghambat Komunikasi Interpersonal.....	18
2.2.11 Pelanggan.....	18
2.2.12 Kepuasan Pelanggan	19
2.2.13 Dimensi Kepuasan Pelanggan	19
2.2.14 Indikator Kepuasan Pelanggan	21
2.2.15 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan pelanggan	22
2.3 Landasan Teori.....	23
2.3.1 Teori Perilaku Interpersonal (<i>Theory Of Interpersonal Behavior</i>). 23	
2.4 Kerangka Pemikiran.....	24
2.5 Hipotesis	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Metode Penelitian	26
3.3 Variabel Dan Operasionalisasi Variabel Penelitian	28
3.3.1 Definisi Konseptual	27
3.3.2 Definisi Operasional	27
3.4 Operasional Variabel	28
3.5 Populasi Dan Sampel	29
3.5.1 Populasi.....	29

3.5.2 Sampel	30
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.7 Skala Pengukuran.....	33
3.7.1 Skala <i>Likert</i>	33
3.8 Validitas Dan Reliabilitas	34
3.8.1 Pengujian Validitas	34
3.8.2 Pengujian Reliabilitas	37
3.9 Lokasi Dan waktu Penelitian	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Profil <i>McDonald's</i> Indonesia	39
4.1.1 Sejarah <i>McDonald's La Terrazza</i> Summarecon Bekasi	39
4.1.2 Visi Dan Misi <i>McDonald's</i>	40
4.1.2.1 Visi <i>McDonald's</i>	40
4.1.2.2 Misi <i>McDonald's</i>	40
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden.....	40
4.3 Deskripsi Variabel	44
4.4 Hasil Analisis	50
4.4.1 Uji Validitas	50
4.4.2 Uji Reliabilitas	52
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda	53
4.6 Uji Hipotesis	54
4.6.1 t/ t-test	54
4.7 Pembahasan.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1 Kesimpulan	62

5.2 Saran 62

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Form Perbaikan

Lampiran 2 Kartu Bimbingan



DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu	6
3.1 Operasionalisasi variabel Penelitian	28
3.2 Skala Pengukuran (<i>Likert</i>)	34
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan jenis kelamin	41
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	43
4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kedatangan	43
4.6 Data Variabel Efektivitas Komunikasi Interpersonal.....	45
4.7 Data Variabel Kepuasan Pelanggan.....	47
4.8 Hasil Uji Validitas	51
4.9 Hasil Uji Reliabilitas	52
4.10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	53
4.11 Hasil Uji t.....	55

DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran	24
------------------------------------	----

