

HUBUNGAN KOMUNIKASI PELAYANAN BANG RADEN GEROBAK KOPI PADA KEPUASAN PELANGGANNYA

SKRIPSI

Oleh :

Mohammad Ridho Fadlillah

201810415256



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

HUBUNGAN KOMUNIKASI PELAYANAN BANG RADEN GEROBAK KOPI PADA KEPUASAN PELANGGANNYA

SKRIPSI

Oleh :

Mohammad Ridho Fadlillah

201810415256



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2022

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Hubungan Komunikasi Pelayanan Bang Raden Gerobak kopi Pada Kepuasan Pelanggannya.
Nama Mahasiswa : Mohammad Ridho Fadlillah
Nomor Pokok Mahasiswa : 201810415256
Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal lulus Ujian : 28 Juli 2022

Jakarta, 05 Agustus 2022

MENYETUJUI,

Pembimbing 1

Pembimbing 2



Dr. Ari Sulistyanto, S.Sos., M.I. Kom

Imaddudin, M.I. Kom

NIDN: 303077002

NIDN: 0310068902

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Komunikasi Pelayanan Bang Raden
Gerobak kopi pada Kepuasan Pelanggannya.
Nama Mahasiswa : Mohammad Ridho Fadlillah
Nomor Pokok Mahasiswa : 201810415256
Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian : 28 Juli 2022

Jakarta, 05 Agustus 2022

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Nurul Fauziah, S.Sos, M.I.Kom

NIDN 0321048302

Penguji 1 : Dr. Ari Sulistyanto, S.Sos., M.I.Kom

NIDN 303077002

Penguji 2 : Annisa Eka Syafrina, S.I.Kom, M.Si

NIDN 0312079501

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Ilmu Komunikasi



Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si

NIP. 2109527

Dekan

Fakultas Ilmu komunikasi



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

NIP. 1504222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi “Hubungan Komunikasi Pelayanan Bang Raden Gerobak Kopi Pada Kepuasan Pelanggannya”. 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 dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

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

Saya memberikan izin skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Saya juga 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, 05 Agustus 2022



Mohammad Ridho F

NPM : 201810415256

ABSTRAK

Mohammad Ridho Fadlillah. 201810415256. Hubungan Komunikasi Pelayanan Bang Raden Gerobak Kopi Pada Kepuasan Pelangganya

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara komunikasi pelayanan pada Gerobak Kopi Bang Raden pada kepuasan pelanggannya. Penelitian ini menggunakan Teori Keseimbangan (Equity Theory) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, serta metode yang digunakan adalah korelasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan penyebaran kuesioner kepada pengunjung Bang Raden Gerobak kopi Jl. Jaka Setia RT.001/RW.002 Bekasi Selatan. Penelitian ini menggunakan Teknik pengambilan sampel sebanyak 77 responden dengan rumus slovin sebesar 10%. Peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan *Non Probability sampling* yakni *teknik accidental* sampling dengan jumlah responden 77 orang. Peneliti menggunakan 21 butir pernyataan, yakni 12 pernyataan untuk variabel X (Komunikasi Pelayanan), 9 pernyataan untuk variabel Y (Kepuasan Pelanggan) dan semua butir pernyataan yang digunakan valid.

Hasil penelitian menunjukkan hasil korelasinya menunjukkan bahwa terdapat nilai koefisien korelasi sebesar 0.786** dengan taraf signifikansi atau sig. (2-tailed) sebesar 0.000 ($p < 0,05$) yang berarti dapat dikatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi pelayanan dengan kepuasan pelanggan. Lalu dengan melihat hasil korelasi pearson nya ialah 0.786** maka dapat dikategorikan hubungan komunikasi pelayanan dengan kepuasan pelanggan nya memiliki kekuatan antar variabel nya pada kategori kuat karena masuk pada rentang 0,60-0,799.

Kata kunci: Kepuasan, Komunikasi pelayanan, Teori Keseimbangan

ABSTRACT

Mohammad Ridho Fadlillah. 201810415256. Relationship Communication Services Bang Raden Coffee Cart on Customer Satisfaction

This study was conducted to determine the relationship between service communication at the Bang Raden Coffee Cart on customer satisfaction. This study uses Equity Theory using a quantitative approach, and the method used is correlation. Data collection techniques in this study using questionnaires to visitors Bang Raden Coffee cart Jl. Jaka Setia RT.001/RW.002 South Bekasi. This study uses a sampling technique of 77 respondents with the slovin formula of 10%. The researcher used the sampling technique in this study with Non Probability sampling, namely the accidental sampling technique with the number of respondents being 77 people. The researcher uses 21 statement items, namely 12 statements for the X variable (Service Communication), 9 statements for the Y variable (Customer Satisfaction) and all statements used are valid.

*The results showed that the correlation results showed that there was a correlation coefficient value of 0.786** with a significance level or sig. (2-tailed) of 0.000 ($p < 0.05$) which means that it can be said that there is a significant relationship between service communication and customer satisfaction. Then by looking at the results of the Pearson correlation, which is 0.786**, it can be categorized that the relationship between service communication and customer satisfaction has the strength between variables in the strong category because it is in the range 0.60-0.799.*

Keywords: Satisfaction, Service Communication, Equity Theory

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat serta hidayah-Nya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan tepat waktu.

Penulisan proposal ini menjadi salah satu tugas akhir dan menjadi syarat wajib untuk mendapatkan nilai dimata kuliah skripsi. Proposal skripsi ini merupakan sebagian dari penelitian yang sudah peneliti buat dengan mengaplikasikan teori yang sudah peneliti dapatkan selama kegiatan belajar mengajar. Proposal skripsi yang peneliti susun ini berjudul Hubungan komunikasi Pelayanan Bang Raden Kopi Pada Kepuasan Pelangganya.

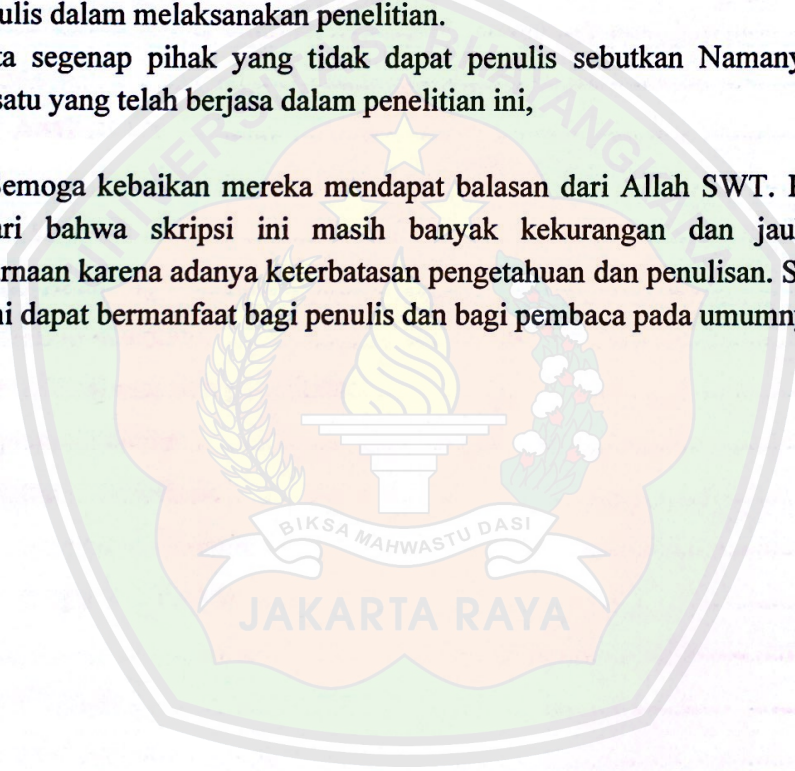
Dengan mengerjakan penelitian hingga penyusunan proposal skripsi ini, peneliti ingin menyampaikan rasa syukur kepada Allah SWT, terimakasih kepada orang tua yang sudah memberikan support dan bimbingan kepada peneliti. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati peneliti ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Irjen Pol (Purn). Dr. H. Bambang Karsono S.H., MM, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya,
2. Bapak Dr. Aan Widodo S.I., M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya,
3. Bapak Moh. Rifaldi Akbar, S.Sos., M.Si selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya,
4. Bapak Dr. Ari Sulistyanto, S.Sos.,M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing Satu sekaligus Dosen Penasihat Akademik yang telah memberikan banyak arahan dan membantu peneliti dalam menyelesaikan Proposal Skripsi ini,
5. Bapak Imaddudin, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing Dua yang telah memberikan banyak arahan dan membantu penliti dalam menyelesaikan Proposal Skripsi ini,
6. Bapak Dr. Dwinarko, Drs.,M.M., M.H selaku dosen akademik yang sudah mendukung selama perkuliahan.
7. Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan seluruh staff akademik yang telah memberikan ilmu, arahan dan berperan penting dalam membantu peneliti membuat Proposal Skripsi ini,
8. Terimakasih kepada kedua orang tua yang saya cintai, ayah saya Suparno dan Ibu saya Heni Handayani, saudara saya Mayasa Adita F. ,Ranti

Ramadhani, Raka Julian Putra serta Keluarga besar saya yang selalu memberi dukungan, motivasi dan doa dengan penuh keikhlasan sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan baik dan lancar.

9. Teman-teman kelas 8A1 – 8A6 Fikom yang tidak dapat disebutkan satu persatu karena telah memberikan dukungan dan motivasi untuk peneliti sehingga Proposal Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. Teman-teman dekat, kampus Ubhara, Annisa Rosland, Pratama Arif, Safira Dian, Eka Sukma, Suryana, Manda, Khansa, Fahmi, Dita, Wahyu yang selalu mendukung dan mensupport, terimakasih saya ucapkan.
11. Kepada sahabat-sahabat saya Ward Ocean yang tidak dapat disebutkan satu-persatu karena telah memberi dukungan dan motivasi untuk mengerjakan skripsi ini
12. Seluruh pihak yang terlibat di Bang Raden Kopi yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.
13. Serta segenap pihak yang tidak dapat penulis sebutkan Namanya satu persatu yang telah berjasa dalam penelitian ini,

Semoga kebaikan mereka mendapat balasan dari Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan karena adanya keterbatasan pengetahuan dan penulisan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca pada umumnya.



Jakarta, 05 Agustus 2022

Peneliti,

(Mohammad Ridho Fadlillah)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan masalah:.....	7
1.3 Identifikasi masalah penelitian:.....	7
1.4 Tujuan penelitian.....	8
1.5 Kegunaan Penelitian.....	8
1.5.1 Kegunaan Teoritis	8
1.5.2 Kegunaan Praktis	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Review Penelitian Sejenis	9
2.2 Tinjauan Teoritik	11
2.2.1 Teori Keseimbangan (equity Theory)	11
2.3 Tinjauan Konseptual.....	13
2.3.1 Komunikasi Pelayanan.....	13
2.3.2 Indikator Komunikasi Pelayanan	15
2.3.3 Kepuasan pelanggan.....	17
2.3.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	18

2.3.5	Indikator Kepuasan Pelanggan.....	18
2.4	Operasional Variabel	19
2.5	Kerangka Pemikiran	22
2.6	Hipotesis	23
BAB III		24
METODOLOGI PENELITIAN		24
3.1	Jenis Penelitian	24
3.2	Metode Penelitian.....	24
3.3	Matrik Penelitian	25
3.3.1	Matrik Variabel X	25
3.3.2	Matrik Variabel Y	28
3.4	Teknik Pengumpulan Data	29
3.5	Populasi dan Teknik Sampling	31
3.5.1	Populasi.....	31
3.5.2	Teknik sampling.....	31
3.6	Uji Validitas&Reabilitas.....	32
3.6.1	Uji Validitas	32
3.6.2	Uji Reabilitas.....	33
3.7	Metode Pengolahan Data.....	33
3.8	Teknik Analisis Data.....	35
3.9	Teknik pengujian hipotesis	35
3.10	Lokasi dan Waktu Penelitian	36
BAB IV		37
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Hasil Penelitian.....	37
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	37
4.2	Hasil Uji Validitas & Reabilitas	38
4.2.1	Uji Validitas	38
4.2.2	Uji Reabilitas.....	40
4.3	Uji Normalitas	40
4.4	Uji Korelasi	42
4.5	Karakteristik Responden	43
4.6	Hasil Analisa Data Responden	46
4.6.1	Deskripsi Statistik Variabel Penelitian.....	46

4.6.2	Skor Komunikasi Pelayanan Bang Raden Gerobak kopi Pada Kepuasan Pelanggan.....	60
4.7	Hasil Uji Hipotesis	64
4.7.1	Uji Korelasi	64
4.8	Pembahasan Hasil Penelitian.....	65
4.8.1	Hubungan Komunikasi Pelayanan Bang Raden Gerobak kopi Pada Kepuasaaan Pelanggannya.	67
BAB V PENUTUP		69
.....		69
5.1	Kesimpulan.....	69
5.2	Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA.....		
LAMPIRAN.....		



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 1 Review Pelanggan	2
Gambar 1 2 Review Pengunjung Bang Raden Gerobak kopi.....	5



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Riwayat Hidup
Lampiran 2	: Kartu Bimbingan
Lampiran 3	: Kuesioner Penelitian
Lampiran 4	: Tabulasi Data
Lampiran 5	: Data SPSS
Lampiran 6	: Form Perbaikan



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3. 1 Matrik variabel X	25
Tabel 3. 2 Matrik Varibel Y	28
Tabel 3. 3 Uji reliabilitas	33
Tabel 3. 4 Skala Likert.....	35
Tabel 3. 5 Koefisien korelasi	36
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Komunikasi Pelayanan (X1)	39
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan (Y1).....	39
Tabel 4. 3 Uji Reabilitas	40
Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas	41
Tabel 4. 5 Interpretasi Uji Normalitas	41
Tabel 4. 6 Interpretasi Koefisien Korelasi	42
Tabel 4. 7 Hubungan Antara Variabel	43
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel 4. 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4. 10 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4. 11 Jawaban Responden Mengenai Item Pernyataan 1	46
Tabel 4. 12 Jawaban Responden Mengenai Item Pernyataan 2	46
Tabel 4. 13 Jawaban Responden Mengenai Item Pernyataan 3.....	47
Tabel 4. 14 Jawaban Responden Mengenai Item Pernyataan 4.....	48
Tabel 4. 15 Jawaban Responden Mengenai Item Pernyataan 5.....	48
Tabel 4. 16 Jawaban Responden Mengenai Item Pernyataan 6.....	49
Tabel 4. 17 Jawaban Responden Mengenai Item Pernyataan 7.....	50
Tabel 4. 18 Jawaban Responden Mengenai Item Pernyataan 8.....	51
Tabel 4. 19 Jawaban Responden Mengenai Item Pernyataan 9.....	51
Tabel 4. 20 Jawaban Responden Mengenai Item Pernyataan 10.....	52
Tabel 4. 21 Jawaban Responden Mengenai Item Pernyataan 11	53
Tabel 4. 22 Jawaban Responden Mengenai Item Pernyataan 12.....	54
Tabel 4. 23 Jawaban Responden Mengenai Item Pernyataan 1.....	54
Tabel 4. 24 Jawaban Responden Mengenai Item Pernyataan 2.....	55
Tabel 4. 25 Jawaban Responden Mengenai Item Pernyataan 3.....	56
Tabel 4. 26 Jawaban Responden Mengenai Item Pernyataan 4.....	56
Tabel 4. 27 Jawaban Responden Mengenai Item Pernyataan 5.....	57
Tabel 4. 28 Jawaban Responden Mengenai Item Pernyataan 6.....	58
Tabel 4. 29 Jawaban Responden Mengenai Item Pernyataan 7.....	58
Tabel 4. 30 Jawaban Responden Mengenai Item Pernyataan 8.....	59
Tabel 4. 31 Jawaban Responden Mengenai Item Pernyataan 9.....	60
Tabel 4. 32 Skor Total Keseluruhan Variabel Komunikasi Pelayanan Bang Raden Gerobak Kopi (X).....	61
Tabel 4. 33 Distribusi Frekuensi Komunikasi Pelayanan.....	62
Tabel 4. 34 Skor Total Keseluruhan Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	62
Tabel 4. 35 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan	63
Tabel 4. 36 Korelasi Pearson Produk Moment Correlation	64

DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Pemikiran	22
--	-----------

