PROSES KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN KEPADA PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS DI VILO BCBD

Skripsi

Oleh :

Pramana Guntur Azhari

202010415095

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2024

PROSES KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN KEPADA PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS DI VILO BCBD

Skripsi

Oleh :

Pramana Guntur Azhari

202010415095

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA

2024

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi	: Proses Komunikasi Interpersonal Karyawan Kepada Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Di Vilo BCBD
Nama Mahasiswa	: Pramana Guntur Azhari
Nomor Pokok Mahasiswa	: 202010415095
Program Studi/Fakultas	: Ilmu Komunikasi

Jakarta, 26 Desember 2024

MENYETUJUI,

PEMBIMBING

Annisa Eka Syafrina, S.I.Kom, M.Si

NIDN. 0312079501

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi	: Proses Komunikasi Interpersonal Karyawan Kepada Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Di Vilo BCBD
Nama Mahasiswa	: Pramana Guntur Azhari
Nomor Pokok Mahasiswa	: 202010415095
Program Studi/Fakultas	: Ilmu Komunikasi

Jakarta, 26 Desember 2024

MENGESAHKAN,

Ketua Penguji	: Dra. Sari Endah Nursyamsi. M.M NIDN 0311036501	.....
Penguji	: Annisa Eka Syafrina, S.I.Kom, M.Si NIDN 0312079501	.....
Sekretaris Penguji	: Fadli Muhammad Athalarik, S.I.Kom., M.I.Kom NIDN 0327119701	.....

MENGETAHUI

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi	Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
Syahrul Hidayanto. S.Sos.,M.Si	Dr.Aan Widodo S.I.Kom.,M.I.Kom
NIP. 2203551	NIP.1504222

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul Proses Komunikasi Interpersonal Karyawan Kepada Pelanggan dalam Meningkatkan Loyalitas di Vilo BCBC 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 Universitan 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, 26 Desember 2024

Penulis,



Pramana Guntur Azhari

ABSTRAK

Pramana Guntur Azhari, 202010415095, Proses Komunikasi Interpersonal Karyawan Kepada Pelanggan Dalam Meningkatkan Loyalitas Di Vilo Bcbd

Dalam dunia bisnis makanan, komunikasi interpersonal menjadi salah satu faktor kunci yang dapat memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Vilo BCBD, yang berfokus pada produk gelato premium dengan konsep eksklusif, memberikan perhatian khusus pada kemampuan komunikasi karyawannya dalam menyampaikan informasi produk dan melayani pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian meliputi karyawan dengan berbagai posisi di Vilo BCBD, seperti supervisor dan frontliner, yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif, yang mencakup aspek empati, keterbukaan, sikap positif, dan keseimbangan, memiliki kontribusi signifikan dalam menciptakan hubungan baik antara karyawan dan pelanggan. Hubungan ini terbukti meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan terhadap Vilo BCBD. Proses komunikasi interpersonal antara karyawan dengan customer di Vilo Gelato BCBD adalah komunikasi yang profesional dan ramah. Komunikasi ini mencakup pemberian salam, menyapa pelanggan, serta membantu pelanggan seputar informasi terkait menu, promo, atau layanan lainnya. Proses komunikasi interpersonal yang dilakukan karyawan di Vilo Gelato berperan penting dalam menciptakan peningkatan loyalitas pelanggan.

Kata kunci: *Proses, Komunikasi Interpersonal, Karyawan, Loyalitas Pelanggan.*

ABSTRACT

Pramana Guntur Azhari, 202010415095, Interpersonal Communication Process of Employees To Customers in Increasing Loyalty at Vilo BCBD

In the food business world, interpersonal communication is one of the key factors that can influence customer satisfaction and loyalty. Vilo BCBD, which focuses on premium gelato products with an exclusive concept, pays special attention to the communication skills of its employees in conveying product information and serving customers. The research method used is descriptive qualitative, with data collection through interviews, observations, and documentation. Research informants include employees with various positions at Vilo BCBD, such as supervisors and frontliners, who interact directly with customers. The results of the study show that effective interpersonal communication, which includes aspects of empathy, openness, positive attitudes, and balance, has a significant contribution in creating good relationships between employees and customers. This relationship has been shown to increase customer trust, satisfaction, and loyalty to Vilo BCBD. The role of interpersonal communication between employees and customers at Vilo Gelato BCBD is professional and friendly communication. This communication includes greeting, greeting customers, and helping customers with information related to menus, promos, or other services. The interpersonal communication process carried out by employees at Vilo Gelato plays an important role in creating increased customer loyalty.

Keywords: *Process, Interpersonal Communication, Employees, Customer Loyalty.*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat, berkah, kesehatan, kebaikan, dan inspirasi sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "Proses Komunikasi Interpersonal Karyawan Kepada Pelanggan dalam Meningkatkan Loyalitas di Vilo BCBC" Sholawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, utusan Allah yang terakhir, yang menyelamatkan hidup manusia dari kegelapan menuju terang. Adapun maksud dan tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat program Strata-1 di Jurusan Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan dapat terlaksana dengan baik tanpa bantuan serta keterlibatan dari berbagai pihak.

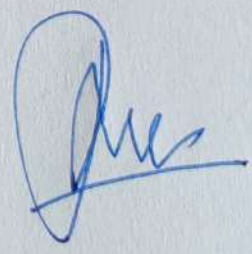
Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, hal itu disadari karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat pelajaran, dukungan, motivasi, bantuan berupa bimbingan yang sangat berharga dari berbagai pihak mulai dari pelaksanaan hingga penyusunan naskah skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Irjen Pol (Purn) Prof Dr. Drs. H. Bambang Karsono, SH., M.M., PH.D., D.Crim., (Honoris Causa) 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.
3. Bapak Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si Selaku ketua program studi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Dr. Asrul Nur Iman, S.Sos., M.I.Kom Selaku Dosen Akademik Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah memberi arahan, semangat serta motivasi
5. Kepada kedua Orang Tua yang telah membiayai saya selama ini serta selalu mendukung saya hingga akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Ibuk Annisa Eka Syafrina, S.I.Kom, M.Si Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberi bimbingan, pengarahan, saran dan evaluasi kepada penulis selama penyusunan skripsi.
7. Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan seluruh staf akademik yang telah berperan penting dalam membantu penulis membuat skripsi ini.
8. Kepada kekasih saya yaitu, Oktavia Ramadani Dyatmiko yang selalu mendukung dan menyemangati saya dalam menyelesaikan skripsi ini, serta sahabat – sahabat saya yaitu, Ghani Irsyad Hirlananda, Abdurahman Firdaus, dan Ridho Inzaghi Rachaman yang telah banyak membantu penulis.

Meskipun penulis telah berusaha menyelesaikan penelitian ini sebaik mungkin, penulis menyadari bahwa penelitian ini masih ada kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan penyusunan penelitian ini.

Jakarta , 26 Desember 2024



Pramana Guntur Azhari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ii
LEMBAR PENGESAHAN iii
LEMBAR PERNYATAAN iv
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR BAGAN xiii
DAFTAR LAMPIRAN xiv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Pertanyaan Penelitian 10
1.3. Tujuan Penelitian 10
1.4. Manfaat Penelitian 10
1.4.1. Manfaat Teoritis 10
1.4.2. Manfaat Praktis 10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 11
2.1 Penelitian Terdahulu 11
2.2 Kerangka Konsep 19
2.2.1 Komunikasi Interpersonal 19
2.2.2 Loyalitas Pelanggan 28
2.3 Kerangka Berpikir 33
BAB III METODE PENELITIAN 35
3.1 Jenis Penelitian 35
3.2 Metodelogi Penelitian 35
3.3 Subjek dan Objek Penelitian 36

Proses Komunikasi.., Pramana Guntur Azhari, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

3.4 Teknik Penentuan Informan 36
3.5 Teknik Pengumpulan Data 39
3.5.1 Teknik Wawancara 39
3.5.2 Observasi 39
3.5.3 Dokumentasi 39
3.6 Teknik Analisis Data 40
3.7 Teknik Keabsahan Data 41
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian 43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 45
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 45
4.1.1 Vilo Gelato Bekasi 45
4.1.2 Struktur Tim Karyawan Vilo Gelato 46
4.1.3 SOP Karyawan Vilo Gelato 46
4.1.4 Logo Vilo Gelato 47
4.2 Hasil Penelitian 47
4.2.1. Proses Komunikasi Interpersonal Karyawan Kepada Pelanggan 47
4.2.2. Penghambat Komunikasi Interpersonal Karyawan Dengan Pelanggan 54
4.3. Pembahasan 63
4.3.1. Proses Komunikasi Interpersonal Antara Karyawan Vilo Dengan Pelanggan 63
4.3.2. Penggunaan Pesan Verbal Dan Nonverbal Dalam Proses Komunikasi Interpersonal Antara Karyawan Dengan Pelanggan 66
4.3.3. Perbedaan Bahasa Menjadi Penghambat Proses Komunikasi Interpersonal Antara Karyawan Dengan Pelanggan Vilo Gelato 72
4.3.4. Karakteristik Individu Menjadi Hambatan Dalam Proses Komunikasi Interpersonal Karyawan Dengan Pelanggan Vilo Gelato 73
BAB V PENUTUP 78
5.1 Kesimpulan 78
5.2 Saran 79
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

Proses Komunikasi.., Pramana Guntur Azhari, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu..... 11

Tabel 3.1 Kriteria Informan 37

Tabel 3.2 Informan Penelitian 38

Tabel 3.3 Waktu Penelitain 43

Proses Komunikasi.., Pramana Guntur Azhari, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Flavors Vilo Gelato..... 7

Gambar 4.2 Logo Vilo Gelato..... 47

Proses Komunikasi.., Pramana Guntur Azhari, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.3 1 Kerangka Berpikir 34
Bagan 4.1 Struktur Tim Karyawan Vilo 46

Proses Komunikasi.., Pramana Guntur Azhari, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Mahasiswa

Lampiran 2 Pedoman Wawancara

Lampiran 3 Reduksi Data Wawancara

Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian Lampiran

Proses Komunikasi.., Pramana Guntur Azhari, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025