

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI JINAWI KOPI
YOGYAKARTA**

SKRIPSI



Disusun oleh:

Hendro Bayu Pamungkas
17.96.0228

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1-ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
TAHUN 2024**

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI JINAWI KOPI YOGYAKARTA**

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar Sarjana
pada Program Studi Ilmu Komunikasi



Disusun oleh:

Hendro Bayu Pamungkas
17.96.0228

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI S1- ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
TAHUN 2024**

EMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI JINAWI KOPI YOGYAKARTA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Hendro Bayu Pamungkas
17.96.0228

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi

pada Juli 2024

Dosen Pembimbing,



Kadek Kiki Astria, S.I.Kom., M.A
NIK. 190302445

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI JINAWI KOPI YOGYAKARTA**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Hendro Bayu Pamungkas
17.96.0228

telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji

pada tanggal 24 Juli 2024

Nama Penguji

Stara Asrita, S.I.Kom., M.A
NIK. 190302364

Wiwid Adiyanto, S.I.Kom
NIK. 190302477

Kadek Kiki Astria, S.I.Kom., M.A
NIK. 190302445

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)
24 Juli 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom.
NIK. 190302125

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Yogyakarta, 24 Juli 2024

Ma

METERAI
TEMPEL
ABCAMX072496522
Hendro Bayu Pamungkas
17.96.0228

KATA PENGANTAR

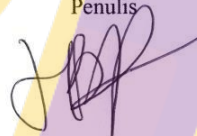
Puji syukur, Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di program studi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Yogyakarta.

Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penyusun telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian Skripsi. Dalam proses penyusunan laporan ini penyusun mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M. (Rektor Universitas Amikom Yogyakarta).
2. Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom. (Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta)
3. (Kaprodi, Universitas Amikom Yogyakarta)
4. Kadek Kiki Astria, S.I.Kom., M.A., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Skripsi yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
5. Teman teman yang selalu menjadi teman dan mensupport hingga saya dapat menyelesaikan kuliah ini
6. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan di sini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

Yogyakarta, 24 Juli 2024

Penulis



Hendro Bayu Pamungkas

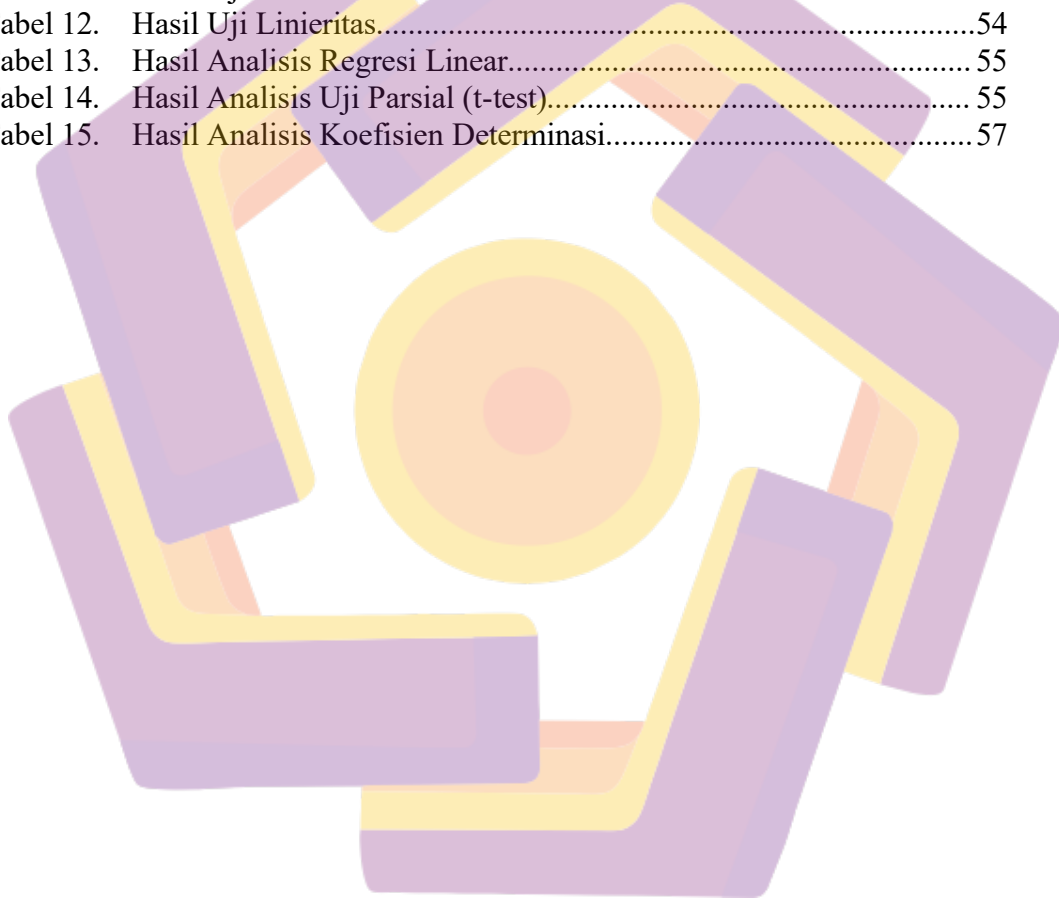
17.96.0228

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
A....Latar Belakang Masalah.....	1
B.... Rumusan Masalah.....	5
C.... Tujuan Penelitian.....	6
D....Manfaat Penelitian.....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
A....Kajian Teori.....	8
1.... <i>Theory Stimulus-Organism-Response (S-O-R)</i>	8
2....Komunikasi Interpersonal.....	10
3....Teori Penetrasi Sosial.....	18
4....Kepuasan Pelanggan.....	21
B.... Penelitian Terdahulu.....	32
C.... Kerangka Pikir.....	37
D....Hipotesis Penelitian.....	38
BAB III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	39
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	39
D. Definisi Operasional Variabel.....	40
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	41
F. Validitas dan Reliabilitas.....	42
G. Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A....Hasil Penelitian.....	47
1....Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	47
2....Deskripsi Subjek Penelitian.....	49
3....Hasil Analisis Deskriptif.....	50
4....Hasil Uji Prasyarat.....	53
5....Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	54
6....Hasil Uji Hipotesis.....	55
7....Hasil Koefisien Determinasi.....	57
B.... Pembahasan.....	57
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
A....Kesimpulan.....	62
B.... Keterbatasan Penelitian.....	62
C.... Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64

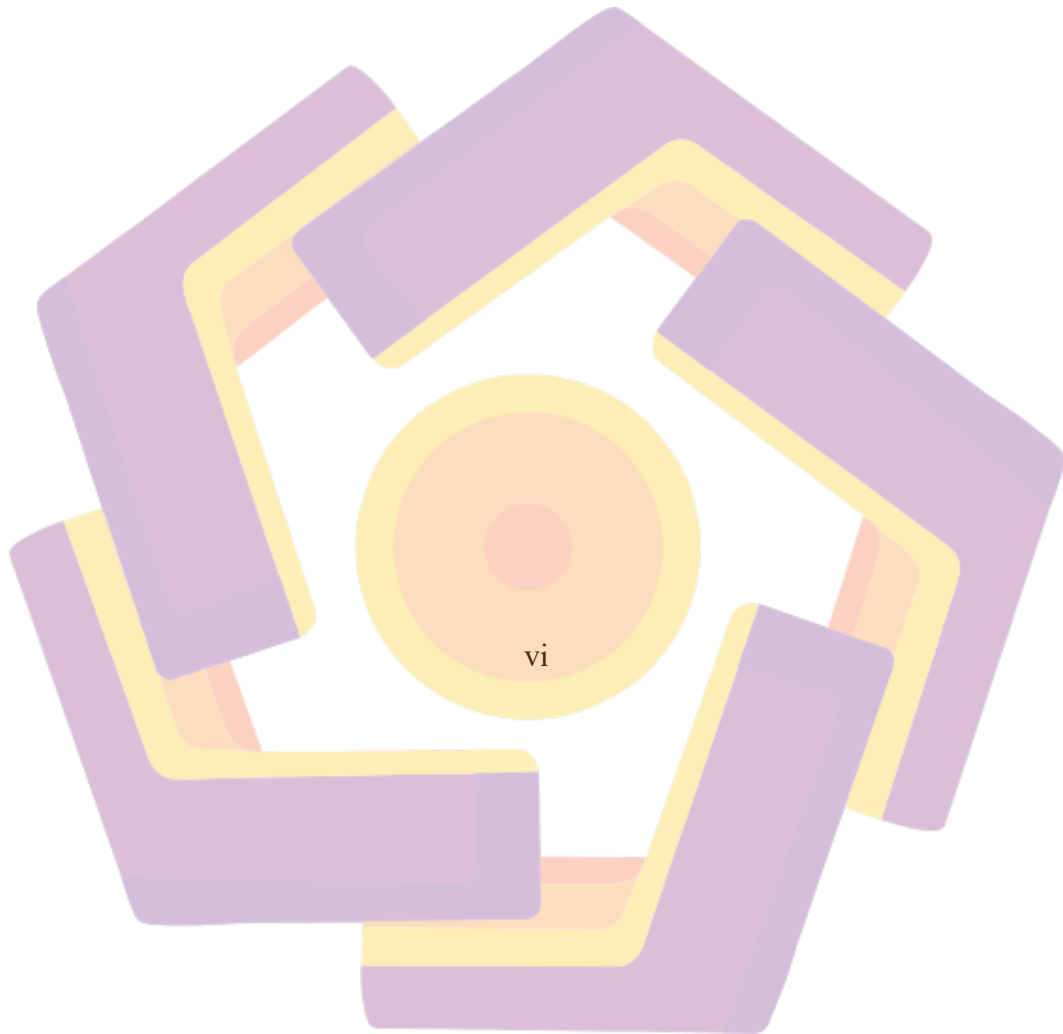
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Definisi Operasional.....	41
Tabel 2. Alternatif Jawaban Angket.....	42
Tabel 3. Norma Penilaian.....	43
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Instrumen.....	48
Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 6. Deskripsi Karakteristik Subjek Penelitian.....	50
Tabel 7. Deskriptif Statistik Komunikasi Interpersonal.....	50
Tabel 8. Norma Penilaian Komunikasi Interpersonal.....	51
Tabel 9. Deskriptif Statistik Kepuasan Pelanggan.....	52
Tabel 10. Norma Penilaian Kepuasan Pelanggan.....	52
Tabel 11. Hasil Uji Normalitas.....	53
Tabel 12. Hasil Uji Linieritas.....	54
Tabel 13. Hasil Analisis Regresi Linear.....	55
Tabel 14. Hasil Analisis Uji Parsial (t-test).....	55
Tabel 15. Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	57



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Grafik Jumlah Pengunjung Jinawi Kopi Tahun 2021-2023.....	2
Gambar 1. Bagan Kerangka Berpikir.....	38
Gambar 2. Diagram Batang Komunikasi Interpersonal.....	51
Gambar 3. Diagram Batang Kepuasan Pelanggan.....	52



ABSTRACT

As the spearhead of the company, an employee should be able to understand the right communication to customers. Because the way employees communicate to customers determines customer satisfaction. The purpose of this study was to determine the effect of employee interpersonal communication on customer satisfaction at Jinawi Kopi Yogyakarta. This type of research is quantitative. The population in the study were consumers at Jinawi Kopi Sleman Regency. The sampling technique using the calculation of Hair et al., (2010) amounted to 72 respondents. The instrument used was a questionnaire. Data analysis techniques using simple linear regression analysis. The conclusion that there is a positive and significant effect of employee interpersonal communication on customer satisfaction at Jinawi Kopi Yogyakarta, with a p-value <0.05. The contribution of employee interpersonal communication variables to customer satisfaction at Jinawi Kopi Yogyakarta is 42.40%, while the remaining 57.60% is influenced by other factors outside this study.

Keywords : coffee,yogyakarta,customers



ABSTRAK

Sebagai ujung tombak perusahaan seorang karyawan hendaknya mampu memahami mengenai komunikasi yang tepat terhadap pelanggan. Karena cara berkomunikasi karyawan kepada pelanggan menentukan kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Jinawi Kopi Yogyakarta. Jenis penelitian yaitu kuantitatif. Populasi dalam penelitian adalah konsumen di Jinawi Kopi Kabupaten Sleman. Teknik pengambilan sampel menggunakan perhitungan Hair et al., (2010) berjumlah 72 responden. Instrumen yang digunakan yaitu kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana. Kesimpulan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan komunikasi interpersonal karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Jinawi Kopi Yogyakarta, dengan $p\text{-value} < 0,05$. Sumbangan variabel komunikasi interpersonal karyawan terhadap kepuasan pelanggan di Jinawi Kopi Yogyakarta sebesar 42,40%, sedangkan sisanya sebesar 57,60% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini.

Kata kunci : kopi,yogyakarta,pelanggan

