

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN JASA
SERVIS SEPEDA MOTOR TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
BENGKEL (KMBKW2) KUPANG**

SKRIPSI

Diajukan kepada Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Sebagai Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi



OLEH:

JUAN DEMITRIO RACHAEL BANA

43119048

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**

2023



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Ahmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Website : <http://www.unwira.ac.id> E-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 – Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini *Selasa, 12 Desember 2023 Pukul 08.00 Wita* Telah diadakan Ujian Skripsi Program Sarjana, bagi mahasiswa :

Nama : **Juan Demitrio Rachel Bana**
NIM : **43119048**
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi :

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN JASA SERVIS SEPEDA MOTOR TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL (KMBKW2) KUPANG

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1. Ketua : Fransiska Desiana Setyaningsih, M.Si
2. Sekretaris : Mikhael Rajamuda Bataona, S.Sos, M.I.Kom
3. Penguji Materi I : P. Hendrikus Saku Bouk, SVD, S.Fil, MA
4. Penguji Materi II : P. Yoseph Riang, SVD, S.Fil, M.I.Kom
5. Penguji Materi III : Fransiska Desiana Setyaningsih, M.Si
6. Pembimbing I : Fransiska Desiana Setyaningsih, M.Si
7. Pembimbing II : Mikhael Rajamuda Bataona, S.Sos, M.I.Kom

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 82
Penguji II = 82
Penguji III = 87

Lulus dengan Nilai

= 84/A-

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI:.....,TANGGAL :, JAM :

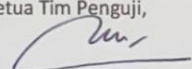
Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :


Fransiska Desiana Setyaningsih, MA
NIDN : 0804127501

Kupang, 12 Desember 2023

Ketua Tim Penguji,


Fransiska Desiana Setyaningsih, M.Si

NIDN : 0804127501

PERNYATAAN ORISINALITAS

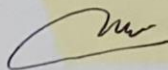
Yang bertanda tangan dibawah ini:


Nama : Juan Demitrio Rachael Bana
No. Regis : 43119048
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis (skripsi) dengan judul Pengaruh Komunikasi Interpersonal Karyawan Jasa Servis Motor Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel (Kmbkw2) Kupang, adalah benar-benar karya saya sendiri yang dibimbing oleh Ibu Fransiska Desiana Setyaningsih, M.Si (Pembimbing I) dan Pak Mikhael Rajamuda Bataona, S.Sos, M.I.Kom (Pembimbing II). Apabila dikemudian hari dalam penulisan ini ditemukan adanya penyimpangan, maka saya bersedia dituntut secara hukum.

Disahkan
Pembimbing I

Kupang Agustus 2023
Mahasiswa


Fransiska Desiana Setyaningsih, M.Si


Juan Demitrio Rachael Bana
43119048

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN JASA SERVIS MOTOR
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL (KMBKW2) KUPANG

Diajukan Oleh

Nama : Juan Demitrio Rachael Bana

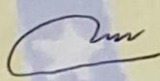
Nim : 43119048

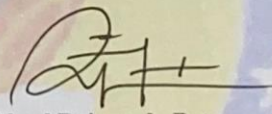
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Disetujui Oleh

Pembimbing I

Pembimbing II


Fransiska Desiana Setyaningsih, M.Si


Mikhael Rajamuda Bataona, S.Sos, M.I.Kom

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang



Dis: Frans Bapa Tokan, MA

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN JASA SERVIS MOTOR
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA BENGKEL (KMBKW2) KUPANG

Disetujui Oleh

Nama : Juan Demitrio Rachael Bana

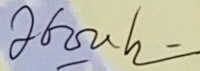
Nim : 43119048

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Disetujui Oleh

Pembahas I

Pembahas II



P. Hendrik Saku Bouk, SVD, S.Fil, M.I. Kom

P. Yoseph Riang, SVD, S. Fil, M.I. Kom

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“ SEDERHANA DALAM LANGKAH, BESAR DALAM UPAYA ”

Karya ini penulis persembahkan kepada :

- Tuhan Yang Maha Esa yang namanya selalu disebut disetiap doa penulis selama menempuh pendidikan S1 Ilmu Komunikasi di Unwira Kupang.
- Orang Tua tercinta, Bapak Junedi D. Bana dan Mama Serlyani Toudua yang telah mendoakan serta memberikan dukungan moral dan materil pada penulis hingga terselesainya skripsi ini
- Almamater tercinta tempat penulis merajut pendidikan, Universitas Katolik Widya Mandira.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan penyertaanmu sehingga Skripsi yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Karyawan Jasa Servis Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel (Kmbkw2) Kupang” ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat akademik guna menyelesaikan Program Sarjana (SI) Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini sudah melibatkan banyak pihak. Oleh karena itu, sudah sepatutnya penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira
3. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Katolik Widya Mandira
4. Ibu Fransiska D. Setyaningsih, M.S.i selaku pembimbing I dan Bapak Mikhael Rajamuda Bataona S.sos, M.I.Kom selaku pembimbing II karena telah membimbing dan membantu penulis dari awal hingga selesainya Skripsi ini.

5. Pater Hendrikus S. Bouk, SVD, S.Fil, M.A selaku penguji I dan Pater Yoseph Riang, SVD, S.Fil, M.I.Kom selaku penguji II yang telah memberikan saran dan arahan kepada penulis
6. Seluruh dosen dan pegawai Universitas Katolik Widya Mandira
7. Untuk orang-orang Terdekat Opa Darius Ully, Oma Antonetha M.Ully, Toudua, Opa Uria Taimenas (Alm), Besa Lexy Taimenas, Besa Tony Taimenas, Besa Marten Bana, Om Verdianus Seran, Boss Dede Ndaomanu, Ma Chika Beama, Ma Sary Meyta, Om Willy Ully, Om Angel Ully, Om Erik Ully, Om Smhit Hamid, Squad Mayat Hidup yang selalu memberikan semangat, membantu serta memotivasi penulis selama mengerjakan skripsi sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.
8. Keluarga besar bengkel KMBKW2 boss dede ndaomanu, ma chika beama, bostom, om acul, om charles, om raden, om Samy, om roland, om tores, om baron, om ngantuk, om tio, om potas, om dany, kristo, botex, aril, teguh, vian, nyomol, erson.
9. Teman-teman jikom 19 yang selalu mendukung dan mendengarkan semua keluh kesah penulis.
10. Kepada diri sendiri, terimakasih masih tetap berjuang sampai saat ini Penulis sadar bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna.
11. Berbagai pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan sampai dengan penyelesaian penulisan skripsi ini

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan sebab tidak terlepas dari kesulitan dan masalah, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan usul, saran, umpan balik, maupun kritik yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini.

Kupang, Desember 2023

Penulis.

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Karyawan Jasa Servis Sepeda Motor Terhadap Kepuasan Konsumen pada Bengkel (KMBKW2) Kupang”. Setiap perusahaan benar-benar bercita-cita untuk menjadi organisasi yang berfungsi dengan baik dan efisien. Komunikasi meningkatkan interaksi antara anggota organisasi dan dirinya sendiri dan diperlukan agar organisasi berfungsi dengan baik dan lancar di masa depan. Akibatnya, komunikasi akan selalu dipandang penting oleh perusahaan dari segala bentuk dan ukuran.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menjelaskan pengaruh komunikasi interpersonal karyawan jasa servis sepeda motor terhadap kepuasan konsumen pada bengkel (kmbkw2) kupang. penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengenai komunikasi interpersonal yang terjadi antara karyawan mekanik dan konsumen dari bengkel (Kmbkw2) Kupang. Pentingnya komunikasi di dalam suatu bengkel untuk membantu seseorang dalam menyampaikan informasi agar terhubung dengan lingkungan atau orang lain. Dengan berkomunikasi dapat mengetahui sikap dan perasaan seseorang atau sekelompok orang agar mudah dipahami

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif yang meliputi pengumpulan data untuk diuji hipotesis atau menjawab pertanyaan mengenai status terakhir dari subjek penelitian, Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder, Analisis ini digunakan untuk mengukur derajat hubungan dari dua variabel, yaitu variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Dimana variabel bebas (X) adalah Komunikasi Interpersonal Karyawan, Sedangkan variabel(Y) adalah kepuasan konsumen. Hasil dari penelitian ini mempunyai proses pengumpulan data, dan beberapa langkah yang harus dilakukan. Yang pertama adalah dengan menyajikan kuesioner kepada 10 responden untuk melakukan pemeriksaan validitas awal, dimana nilai setiap item dinyatakan valid berdasarkan kolom $valuer_hitung > r_tabel$. Sedangkan untuk pemeriksaan reliabilitas, nilai setiap item dinyatakan reliabel karena nilai Alpha Cronbach lebih besar atau sama dengan 0,600. Setelah dua langkah validasi instrumen menunjukkan validitas dan reliabilitasnya, penelitian dapat dilanjutkan dengan memberikan instrumen kepada responden. Data yang diperoleh dari data ordinal kemudian diubah menjadi data interval.

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat disimpulkan bahwa jelas terlihat dari temuan analisis data dan penjelasan yang dibahas bahwa keterbukaan itu berpengaruh juga dengan kesesuaian harapan jasa karena konsumen terbuka dengan hasilnya maka ia menilai dan memberikan informasi kepada orang lain. Sikap yang baik juga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap sesuai atau tidaknya harapan pelayanan. Ketika pelanggan memiliki sikap positif dan merasa puas dengan perusahaan dan produknya, mereka cenderung akan merujuk orang lain ke perusahaan tersebut Dan begitupun komunikasi interpersonal sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Jasa Servis, Kepuasan Konsumen, Bengkel Kmbkw2.

DAFTAR ISI

COVER	i
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	5
Tujuan Penelitian	5
Manfaat Penelitian	5
Manfaat Akademis	5
Manfaat Teoritis	5
Manfaat Praktis	6
Kerangka Pikiran, Asumsi, Hipotesis	6
Kerangka Berpikir	6
Asumsi Penelitian	8
Hipotesis Penelitian	8

BAB II LANDASAN KONSEPTUAL	9
Penelitian Terdahulu	9
TEORISASI	12
KOMUNIKASI	12
Komunikasi Interpersonal	13
Kepuasan Konsumen	15
Statistik	16
BAB III METODE PENELITIAN	18
Jenis Penelitian	18
Sumber Data.....	18
Teknik Pengumpulan Data.....	19
Uji Instrumen Penelitian	19
Uji Asumsi Klasik	20
Uji Regresi Sederhana	20
Uji Hipotesis	21
Uji Determinasi (RZ)	21
Teknik Analisis Data	22
Tempat dan Waktu Penelitian	23
Populasi dan Sampel	23
Populasi	23

Sampel	23
Variabel Penelitian	25
Variabel bebas (X) : Komunikasi Interpersonal	25
Variabel terikat (Y): kepuasan konsumen	25
Prosedur Penelitian	25
BAB IV HASIL PENELITIAN	27
Gambaran Umum Bengkel Kmbkw2	27
Struktur Bengkel Kmbkw2	28
Proses Pelayanan Service Bengkel Kmbkw2 Kupang.	29
Karakteristik Responden.....	31
PENGUJIAN INSTRUMEN	33
Uji Asumsi Tradisional.....	36
Meneliti Kenormalan.....	36
Regresi Linier Sederhana.....	37
Koefisien determinasi	39
BAB V HASIL PEMBAHASAN PENELITIAN	40
Pembahasan	40
BAB VI PENUTUP	48
Kesimpulan	48
Saran	48

DAFTAR PUSTAKA..... 50

LAMPIRAN..... 52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pikir.....	7
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Bengkel Kmbkw2 Kupang.....	28

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	
Tabel 4. 1 Persentase Responden Berdasarkan Gender	31
Tabel 4. 2 Persentase Berdasarkan Usia Responden	31
Tabel 4. 3 Persentase Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	32
Tabel 4. 4 Uji validitas Motivasi kerja karyawan.....	33
Tabel 4. 5 Reliability Statistics.....	35
Tabel 4. 6 Hasil UjiNormalitas.....	36
Tabel 4. 7 Regresi Linier Sederhana.....	37
Tabel 4. 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi	38