

SKRIPSI

KUALITAS KOMUNIKASI DALAM PEMBERIAN PELAYANAN DI KENTUCKY

FRIED CHICKEN FLOBAMORA MALL KUPANG

(Studi Kasus pada Masyarakat Kentucky Fried Chicken-KFC, Flobamora Mall Kupang)

Diajukan Kepada Program Studi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Katolik Widya Mandira

Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi



OLEH :

ANEKE S. LOLANG

NIM : 43115112

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN IMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

KUPANG



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

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

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 – Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Senin, 24 Agustus 2020 Jam 10.00 Wita** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa:

Nama : Aneke S. Lolang
No. Reg. : 431 15 112
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi :

KUALITAS KOMUNIKASI DALAM PEMBERIAN PELAYANAN DI KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC) FLOBAMORA MALL KUPANG

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- | | | | |
|----------------------|---|---------------------------------------|---|
| 1 Ketua | : | Drs. Frans Nyong, M.Si |  |
| 2 Sekretaris | : | P. Hendrikus S. Bouk, SVD, S.Fil, MA |  |
| 3 Penguji Materi I | : | Drs. Darus Antonius, M.Si |  |
| 4 Penguji Materi II | : | Innosensia E.I.N.Satu, S.Sos, M.I.Kom |  |
| 5 Penguji Materi III | : | Drs. Frans Nyong, M.Si |  |
| 6 Pembimbing I | : | Drs. Frans Nyong, M.Si |  |
| 7. Pembimbing II | : | P. Hendrikus S. Bouk, SVD, S.Fil, MA |  |

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I	=	80
Penguji II	=	80
Penguji III	=	80
Lulus dengan Nilai	=	80	-A

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =



Drs. Marius Kleden, M.Si

Kupang, 24 Agustus 2020
Ketua Tim Penguji,

Drs. Frans Nyong, M.Si

LEMBAR PERSETUJUAN

KUALITAS KOMUNIKASI DALAM PEMBERIAN PELAYANAN DI KENTUCKY

FRIED CHICKEN (KFC) FLOBAMORA MALL KUPANG

(Studi Kasus pada Masyarakat Kentucky Fried Chicken – KFC, Flobamora Mall Kupang)

Diajukan Guna Melengkapi Syarat Kelulusan
pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Oleh

ANEKE S. LOLANG

43115112

DOSEN PEMBAHAS I



Drs. Darus Antonius, M.Si

DOSEN PEMBAHAS II



Innosensia E.I. Ndiki Satu, S.Sos, M.I.Kom

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini :

NAMA: ANEKE STEPHANI LOLANG

NIM : 43115112

FAKULTAS: ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JURUSAN: ILMU KOMUNIKASI

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis (SKRIPSI) dengan judul :

**“KUALITAS KOMUNIKASI DALAM PEMBERIAN PELAYANAN DI KENTUCKY
FRIED CHICKEN FLOBAMORA MALL KUPANG”**

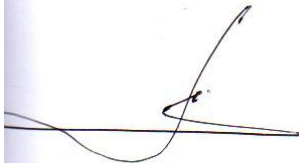
(Studi Kasus pada Masyarakat Kentucky Fried Chicken-KFC, Flobamora Mall Kupang)

Adalah benar-benar karya saya sendiri yang dibimbing oleh Drs. Frans Nyong, M.Si selaku pembimbing I dan P. Hendrikus S.Bouk, SVD, S.Fil, MA selaku pembimbing II. Apabila kemudian hari ditemukan penyimpangan maka saya bersedia dituntut secara hukum.

Kupang, Agustus 2020

Disahkan

Pembimbing I



Drs. Frans Nyong, M.Si

Mahasiswa



Aneke S. Lolang

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan yang Maha Kuasa karena atas kasih-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini berjudul “Kualitas Komunikasi dalam Pemberian Pelayanan di Kentucky Fried Chicken Flobamora Mall Kupang” (Studi Kasus pada Masyarakat Kentucky Fried Chicken (KFC), Kupang.

Menjadi suatu kebanggaan tersendiri bagi penulis karena, berbagai rintangan dan halangan dapat penulis lewati sehingga skripsi ini dapat dilaksanakan dengan baik. Namun dibalik semuanya itu penulis menyadari bahwa sebagai manusia memiliki keterbatasan dan kekurangan oleh karena itu, bantuan dan dukungan dari orang-orang sekitar sangat berarti bagi penulis. Dengan segala kerendahaan hati, rasa hormat dan ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
3. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fisip Unwira dan seluruh dosen Ilmu Komunikasi yang telah mendidik dan membekali penulis dengan ilmu dan pengetahuan selama menjalani pendidikan di Almamater tercinta.
4. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si sebagai Dosen Pembimbing I dan Pater P. Hendrikus Saku Bouk, SVD, S.Fil,MA sebagai Dosen Pembimbing II yang sudah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dari awal penyusunan proposal skripsi sampai pada tahap ini yaitu skripsi, beserta kritikan yang mendorong penulis dalam menyelesaikan skripsi dan saran-sarannya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tak akan kulupakan.

5. Drs. Darus Antonius, M.Si sebagai Dosen Penguji I terima kasih atas kritikan yang selalu mendorong penulis dalam menyempurnakan tulisan karya ilmiah ini dan juga sudah meluangkan waktu untuk menguji penulis.
6. Ibu Innosensia E.I. Ndiki Satu, S.Sos, M.I.Kom sebagai Dosen Penguji II terima kasih atas motivasi dan kritikan yang diberikan kepada penulis.
7. Seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah membantu dalam melayani segala urusan administrasi bagi penulis.
8. Untuk keluarga tercinta Bapa Sandy Lolang, Mama Susan Lolang, Adik Dinda Lolang, Adik Yolanda Lolang, Om pit, Bapa Ani, Kakak Jef, Kakak Meidy, Adik Chantal, Mama Yoke, Bapa Rully dan Tante Widy yang senantiasa menyemangati, memberikan support serta motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Untuk teman-teman seangkatan tahun 2015 Program Studi Ilmu Komunikasi Fisip Unwira Kupang.
10. Untuk sahabat-sahabat tercinta gilbert thung, delvin, jessica, rian, ary, tony, faris, nona, amel dan marissa yang selalu mendorong dan memberikan motivasi serta canda tawa yang menghibur penulis.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, terima kasih atas motivasi yang luar biasa terhadap penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan segala bentuk kritikan dan saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Kupang, Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

COVER

MOTTO

ABSTRAK

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI..... ii

DAFTAR BAGAN..... V

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Perumusan Masalah..... 4

1.3 Tujuan Penelitian..... 4

1.4 Kegunaan Penelitian..... 4

1.5 Kerangka Pemikiran, Asumsi Hipotesis.....	4
1.5.1 Kerangka Pemikiran.....	4
1.5.2 Asumsi.....	8
1.5.3 Hipotesis.....	8
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Konsep Kualitas Komunikasi.....	12
a. Jenis-jenis Komunikasi.....	14
b. Tipe Komunikasi.....	16
c. Unsur-unsur Komunikasi.....	18
d. Proses Komunikasi.....	19
e. Gangguan Komunikasi.....	20
2.3 Konsep Dasar Pelayanan Prima.....	22
a) Attitude.....	22
b) Attention.....	22
c) Action.....	22
d) Ability.....	23

e) Appearance.....	23
f) Accountability.....	23
g) Affirmation.....	23
h) Sympathy.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Jenis Metode.....	24
3.1.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2.1 Metode Penelitian.....	25
3.2 Lokasi Penelitian.....	26
1. Tempat Penelitian.....	26
2. Waktu Penelitian.....	26
3.3 Satuan Kajian dan Informan Kunci.....	27
3.3.1 Satuan Kajian.....	27
3.3.2 Informan Kunci.....	27
3.4 Alasan Pemilihan Informan Kunci.....	28
3.5 Konstruk Penelitian.....	28
3.5.1 Definisi Kontstruk Penelitian.....	28

3.5.2 Indikator Konstruk.....	28
3.6 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6.1 Jenis Data.....	30
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.7 Rancangan Analisis Data dan Interpretasi Data.....	31
3.7.1 Analisis Data.....	31
3.7.2 Interpretasi Data.....	32
3.8 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	33
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian.....	33
4.1.1 Sekilas Profil KFC.....	33
4.1.2 Visi dan Misi KFC.....	33
4.1.3 Struktur Organisasi.....	34
4.1.4 Produk dan Layanan.....	34
4.1.5 Fasilitas.....	36
4.2 Kualitas Komunikasi di Kentucky Fried Chicken.....	38
4.2.1 Hasil Wawancara.....	38

4.2.2 Hasil Observasi.....	44
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	47
5.1 Analisis Data Penelitian.....	47
5.2 Interpretasi Data.....	51
BAB VI PENUTUP.....	55
6.1 Kesimpulan.....	55
6.2 Saran.....	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Penelitian.....	7
------------------------------------	---