

**HUBUNGAN KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL
DENGAN KEPUASAN RELASI ANTARA *CUSTOMER SERVICE
OFFICER* DAN PELANGGAN MAL MALIOBORO YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

oleh:

LUCIA WARDANI PRIMADEVI

0409 02465 / Kom

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2012

**HUBUNGAN KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL
DENGAN KEPUASAN RELASI ANTARA *CUSTOMER SERVICE*
OFFICER DAN PELANGGAN MAL MALIOBORO YOGYAKARTA**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelara Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

oleh:

LUCIA WARDANI PRIMADEVI

0409 02465 / Kom

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2012**

HALAMAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN KEPUASAN RELASI ANTARA *CUSTOMER SERVICE* *OFFICER* DAN PELANGGAN MAL MALIOBORO YOGYAKARTA

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.IKom)
pada Program Studi Ilmu Komunikasi Konsentrasi Studi *Public Relations* Fakultas Ilmu
Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Disusun oleh:

Lucia Wardani Primadevi

04 09 02465/ KOM

Disetujui oleh:

Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si

Dosen Pembimbing

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2012

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Relasi Antara *Customer Service Officer* dan Pelanggan Mal Malioboro Yogyakarta

Penyusun : Lucia Wardani Primadevi

Nomor Mahasiswa : 04 09 02465/ Kom

Skripsi ini telah Diuji dan Dipertahankan di depan tim penguji Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Pada :

Hari/ tanggal : Selasa, 20 Desember 2011

Pukul : 10.00 WIB – 11.30 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran II

Tim Penguji

Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si

Penguji Utama

Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si

Penguji I

Ike Devi Sulistyaningtyas, M. Si

Penguji II



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Lucia Wardani Primadevi

Nomor Mahasiswa : 04 09 02465/ Kom

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Karya Tulis : Hubungan Kualitas Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Relasi Antara *Customer Service Officer* dan Pelanggan Mal Malioboro Yogyakarta

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar-benar saya kerjakan sendiri.

Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik.

Bila di kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat pembatalan kelulusan atau keserjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak ada tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

: Yogyakarta, 9 Desember 2011

Saya yang menyatakan,



Lucia Wardani Primadevi



- *Jesus Christ is the same yesterday, today, and forever.
(Hebrew 13:8)*
- *“Ask, and it will be given to you: seek, and you will find; knock,
and it will be opened to you.” (Matthew 7:7)*
- *Kanthi ngandhemi sabdaning urip, supaya aku bisa mongkog
ing dinane Sang Kristus, dene ora nglaha anggonku kangelan.
(Filipi 2:16)*

Thanks and dedicated to....

*Bapak Pipit Iriantara dan Ibu Rr. Hardani....terima
kasih untuk dukungan dan semangatnya...I Love You Mom n
Dad*

*C.M Adya Wardana....ini awal dari masa depan kita
Nak... Mama sayang Adya*

*Simbah Sudirokhman dan Simbah Suwondo sekalian....
akhirnya cucumu ini lulus mbah....maturnuwun*

*MDAN.... terima kasih untuk kesabaran dan
ketulusannya.. Tuhan memberkati kita*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur pada Tuhan Yesus Kristus, karena berkat limpahan rahmat dan anugerah yang tak terhingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Kualitas Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Relasi Antara *Customer Service Officer* dan Pelanggan Mal Malioboro Yogyakarta.”

Banyak hal yang telah penulis lalui demi menyelesaikan skripsi ini, benar-benar merupakan suatu perjuangan sendiri dalam hidup penulis. Skripsi ini adalah salah satu syarat agar penulis bisa mendapatkan gelar Sarjana Sosial dan Politik. Segala sesuatu yang telah penulis kerjakan selama masa studi, termasuk juga pembuatan skripsi ini merupakan langkah awal yang penulis bisa lalui untuk masuk dan melangkah ke dunia yang sebenarnya.

Apa yang telah ditempuh merupakan suatu bentuk ujian yang telah berhasil dilewati untuk mencapai tujuan yang tentunya lebih besar lagi. Tantangan yang datang akan senantiasa menuntut penulis agar dapat semakin baik menata hidup untuk bisa menjadi yang terbaik bagi Tuhan dan semua orang yang penulis kasihi.

Skripsi ini mengangkat topik kualitas komunikasi interpersonal hubungannya dengan kemantapan hubungan. Hubungan yang diteliti dalam skripsi ini adalah hubungan antara *Customer Service Officer* dengan pelanggan atau pengunjung Mal Malioboro. CSO sebagai ujung tombak perusahaan yang secara langsung berhadapan dengan pengunjung harus memiliki kualitas komunikasi interpersonal yang baik dan juga memberikan *reward* atau ganjaran kepada pelanggan agar mereka merasa nyaman dan akan datang kembali ke Mal Malioboro Yogyakarta. Kualitas komunikasi yang

baik akan membawa dampak positif bagi perusahaan. Pemberian *reward* kepada pelanggan juga akan membuat pelanggan merasa puas dan dihargai.

Penulis menyadari, bahwa penulis tidak bisa menyelesaikan skripsi ini seorang diri. Banyak bantuan, dorongan, informasi, bimbingan dan pengarahan yang diterima dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu membimbing dan menguatkan aku dalam perjalanan hidup ini. Aku percaya semua rencanaMu indah pada waktunya,
2. Kedua Orangtuaku yang kukasihi. Bapak Pipit Iriantara dan Ibu Rr. Hardani atas doa, dukungannya dalam segala hal, kasih dan kesabarannya selama ini. Anakku terkasih CM Adya Wardana. Terimakasih Nak, kau yang menguatkan Mama untuk menyelesaikan skripsi. Ini awal dari masa depan kita Nak. *I Love you and may God bless you all.*
3. Ibu Dr. MC Ninik Sri Rejeki, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberi waktu untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Bu Yudi dan Bu Ike Devi selaku tim penguji terima kasih untuk saran dan masukannya.
Terima kasih Ibu, Yesus selalu beserta Ibu dan keluarga.
4. Semua staf TU FISIP, Perpustakaan UAJY, Bapak Parkir terima kasih untuk bantuannya selama penulis menimba ilmu di almamater ini terutama saat penulisan skripsi ini
5. Keluarga besar Simbah Sudirokhman dan Simbah Suwondo yang selalu mengingatkan penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Matur nuwun mbah, Gusti berkahi . Bulik-bulik, om-om, mbak Asih dan semua

sepupuku yang tidak bisa kusebutkan satu persatu. Terimakasih untuk semangatnya.

6. Manajemen Mal Malioboro, Bapak Hendro Susanto, Ibu M Ferra Devi, terimakasih untuk ijin penelitiannya. Rekan-rekan di PT. Yogya Indah Sejahtera, rekan security, Mbak Rina, Mbak Ida, Pak Ispriyadi, Pak Yosep, Nana, Babe Miarto dan semua pihak yang sudah membantu penulis selama di Mal Malioboro. Teman-teman *Customer Service Officer* Mal Malioboro, khususnya Mami Estiana Wulandari. Terimakasih untuk pengertian dan dukungannya. Untuk Rara, Idha, Lia, Christy, terimakasih teman untuk selalu mau berbagi. Akhirnya aku lulus. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat untuk PT. Yogya Indah Sejahtera.
7. Sahabatku tersayang Tiya, Mima, Lisa teman aku menyusul kalian untuk lulus. Terima kasih tiap semangat, doa dan dukungannya.
8. MDAN, *i do not have the right words to say how important you are in my life. Thanks a lot for the patience, make sacrifices and encouragement time when i was almost desperate in doing this thesis. May God bless us.*

Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih jauh dari sempurna, maka penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penulisan ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, Desember 2011

Penulis

Lucia Wardani Primadevi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAKSI.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Kerangka Teori.....	10
1. <i>Customer Relations</i>	10
2. Pelanggan	13
3. Komunikasi Interpersonal	15
4. Kepuasan Relasi Interpersonal	26
5. <i>Social Exchange Theory</i>	36

F. Kerangka Konsep	41
G. Hipotesis.....	52
H. Definisi Operasional.....	53
I. Metodologi Penelitian	56
1. Jenis Penelitian.....	56
2. Tipe Penelitian	57
3. Lokasi Penelitian	57
4. Metode Peneltian.....	57
5. Teknik Pengumpulan Data	58
6. Populasi dan Sampel	58
7. Teknik Skala Pengukuran	61
8. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	63
9. Teknik Analisis Data	67
BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	70
A. Latar Belakang dan Sejarah Perusahaan	70
B. <i>Customer Relations</i> di Mal Malioboro.....	73
BAB III ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA.....	87
A. Analisis Data	88
B. Interpretasi Data	118

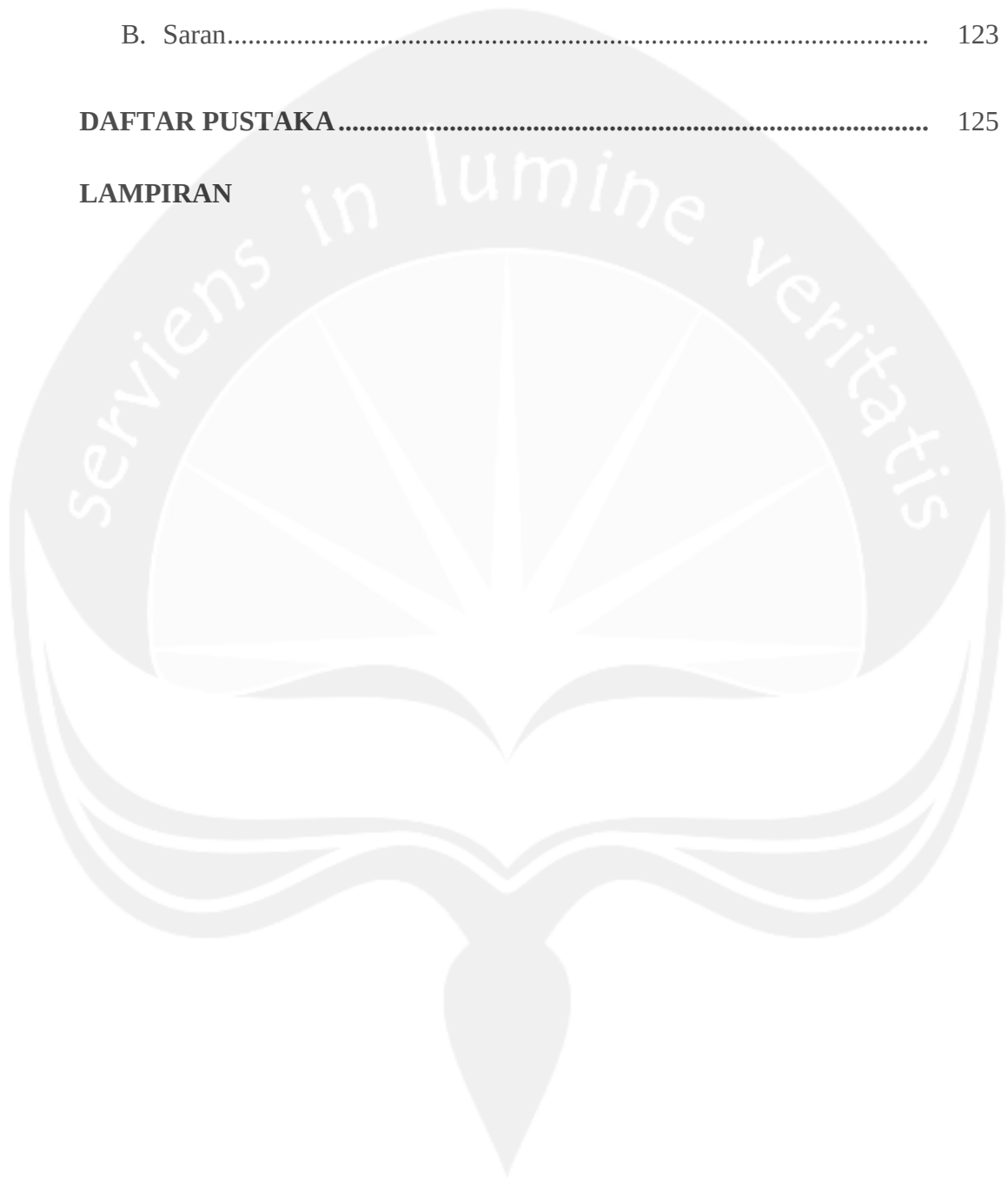
BAB IV PENUTUP	122
-----------------------------	------------

A. Kesimpulan	122
---------------------	-----

B. Saran.....	123
---------------	-----

DAFTAR PUSTAKA.....	125
----------------------------	------------

LAMPIRAN	
-----------------	--



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Definisi Operasional	53
Tabel 2	Skor Jawaban.....	61
Tabel 3	Uji Validitas Kualitas Komunikasi Interpersonal.....	63
Tabel 4	Uji Validitas Keberadaan <i>Reward</i>	63
Tabel 5	Uji Validitas Kepuasan Relasi.....	64
Tabel 6	Uji Reliabilitas Kualitas Komunikasi Interpersonal.....	65
Tabel 7	Uji Reliabilitas Keberadaa <i>Reward</i>	65
Tabel 8	Uji Reliabilitas Kepuasan Relasi	65
Tabel 9	Kriteria Interval Koefisien Korelasi	68
Tabel 10	Jenis Kelamin Responden.....	88
Tabel 11	Pendidikan Terakhir Responden.....	89
Tabel 12	Pekerjaan Responden.....	90
Tabel 13	Intensitas ke Mal Malioboro.....	91
Tabel 14	Usia Responden	91
Tabel 15	Jujur dalam menyampaikan informasi.....	92
Tabel 16	Benar dan terbuka dalam menyampaikan informasi	93
Tabel 17	Mau Mendengarkan Keluhan Pelanggan.....	94
Tabel 18	Memahami Kebutuhan Pelanggan.....	94
Tabel 19	Memberikan Informasi yang Jelas Tentang Promo <i>PC Card</i>	95
Tabel 20	Mampu Menjelaskan <i>Event</i> dan Promo.....	96
Tabel 21	Sopan Saat Sedang Melayani Pelanggan.....	97
Tabel 22	Bersikap Ramah saat Sedang Melayani Pelanggan.....	97
Tabel 23	Tersenyum Saat Sedang Melayani Pelanggan.....	98
Tabel 24	Menghargai Pelanggan Mal Malioboro	99
Tabel 25	Menciptakan Suasana Komunikasi Akrab dan Nyaman	99
Tabel 26	Tidak Membedakan Tingkat Sosial dan Ekonomi	100
Tabel 27	Gambaran Secara Umum Kualitas Komunikasi Interpersonal	102
Tabel 28	Mendapatkan Manfaat dari Pelayanan <i>Customer Service</i>	102
Tabel 29	Bisa menggunakan fasilitas kartu member <i>PC Card</i>	103

Tabel 30	Memberikan <i>Souvenir</i> atau Hadiah Kepada Konsumen	103
Tabel 31	Memberikan Solusi atas Masalah yang Sedang Dihadapi	104
Tabel 32	Mempunyai Pengetahuan Mengenai Program Promosi	104
Tabel 33	Pelanggan Akan Kembali Lagi Untuk Mendapatkan Informasi dari <i>Customer Service</i> Mengenai Program <i>PC Card</i>	105
Tabel 34	Gambaran Secara Umum Keberadaan <i>Reward</i> (Ganjaran)	106
Tabel 35	Cara Berpakaian <i>Customer Service</i> Rapi.....	107
Tabel 36	Gesture Gerak Tubuh <i>Customer Service</i> Baik.....	108
Tabel 37	Komunikasi <i>Customer Service</i> Dengan Pelanggan Berlangsung Akrab	108
Tabel 38	<i>Customer Service</i> Membuat Pelanggan Merasa Nyaman	109
Tabel 39	<i>Customer Service</i> Menghargai Keberadaan Pelanggan Sebagai Member <i>PC Card</i>	110
Tabel 40	Memberi <i>Gift</i> Kepada Pelanggan	110
Tabel 41	Pelanggan Merasa Sangat Terbantu dengan Informasi dari <i>Customer</i> <i>Service</i>	111
Tabel 42	<i>Customer Service</i> Memberikan Pengetahuan Baru kepada Pelanggan	112
Tabel 43	Gambaran Secara Umum Tingkat Kepuasan Relasi	114
Tabel 44	Hubungan antara Kualitas Komunikasi Interpersonal dengan Tingkat Kepuasan Relasi	115
Tabel 45	Hubungan antara Kualitas Komunikasi Interpersonal dengan Tingkat Kepuasan Relasi yang dikontrol oleh <i>Reward</i>	117

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Hasil SPSS
3. Hasil Korelasi
4. Struktur Organisasi Perusahaan
5. Foto CSO dan pelanggan Mal Malioboro Yogyakarta
6. Flayer Promo *Shopping Festival 3*

ABSTRAKSI

HUBUNGAN KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN KEPUASAN RELASI ANTARA *CUSTOMER SERVICE OFFICER* DAN PELANGGAN MAL MALIOBORO YOGYAKARTA

Oleh:

Lucia Wardani Primadevi (0409 02465)

Penulis mengambil judul “Hubungan Kualitas Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Relasi Antara *Customer Service Officer* dan Pelanggan Mal Malioboro Yogyakarta.” Pengambilan judul ini didasarkan pada kondisi real bahwa saat di kota Yogyakarta terjadi kompetisi bisnis industri yang bergerak di bidang jasa pelayanan jasa seperti shopping mall semakin ketat. Maka dari itu Mal Malioboro sebagai mal pertama di Yogyakarta diharapkan bisa mempertahankan eksistensinya.

Pelanggan sebagai aset penting bagi keberlangsungan sebuah *shopping mall*. *Customer service officer* sebagai ujung tombak perusahaan yang melayani pelanggan secara langsung diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Salah satu wujud pelayanan yang baik adalah adanya komunikasi yang berkualitas antara *customer service* dengan pelanggan. Komunikasi yang berlangsung antara *customer service* dengan pelanggan adalah komunikasi interpersonal

Komunikasi interpersonal yang terjadi antara *customer service* dengan pelanggan berlangsung secara diadik dan hubungan interpersonal yang terjadi adalah dalam konteks pekerjaan. Kualitas komunikasi interpersonal yang terjalin diharapkan dapat meningkatkan kepuasan relasi antara *customer service* dan pelanggan. Kepuasan relasi dapat dilihat dari penilaian pelanggan mengenai daya tarik, pengetahuan dan performa *customer service*.

Hubungan antara kualitas komunikasi interpersonal dan kepuasan relasi akan semakin kuat bila ditambah dengan keberadaan reward atau ganjaran. seperti yang diungkapkan dalam *Social Exchange Theory* bahwa seseorang akan puas dengan komunikasi yang berlangsung apabila dia mendapat lebih banyak reward (ganjaran) daripada cost (biaya/ pengorbanan) yang dia keluarkan untuk proses komunikasi tersebut. Bila pelanggan puas maka dia kan kembali lagi kepada *customer service* Mal Malioboro.

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan pengolahan data yang menghasilkan data kuantitatif , yaitu data yang diperoleh responden secara tertulis yang diteliti dari hasil kuesioner. Selanjutnya data diolah dan dianalisis. Dan ada proses pembuktian hipotesis.

Kata kunci: kualitas komunikasi interpersonal, kepuasan relasi, *reward* (ganjaran), *customer service officer*, pelanggan.

ABSTRAKSI

HUBUNGAN KUALITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN KEPUASAN RELASI ANTARA *CUSTOMER SERVICE OFFICER* DAN PELANGGAN MAL MALIOBORO YOGYAKARTA

Oleh:

Lucia Wardani Primadevi (0409 02465)

Penulis mengambil judul “Hubungan Kualitas Komunikasi Interpersonal dengan Kepuasan Relasi Antara *Customer Service Officer* dan Pelanggan Mal Malioboro Yogyakarta.” Pengambilan judul ini didasarkan pada kondisi real bahwa saat di kota Yogyakarta terjadi kompetisi bisnis industri yang bergerak di bidang jasa pelayanan jasa seperti shopping mall semakin ketat. Maka dari itu Mal Malioboro sebagai mal pertama di Yogyakarta diharapkan bisa mempertahankan eksistensinya.

Pelanggan sebagai aset penting bagi keberlangsungan sebuah *shopping mall*. *Customer service officer* sebagai ujung tombak perusahaan yang melayani pelanggan secara langsung diharapkan dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Salah satu wujud pelayanan yang baik adalah adanya komunikasi yang berkualitas antara *customer service* dengan pelanggan. Komunikasi yang berlangsung antara *customer service* dengan pelanggan adalah komunikasi interpersonal

Komunikasi interpersonal yang terjadi antara *customer service* dengan pelanggan berlangsung secara diadik dan hubungan interpersonal yang terjadi adalah dalam konteks pekerjaan. Kualitas komunikasi interpersonal yang terjalin diharapkan dapat meningkatkan kepuasan relasi antara *customer service* dan pelanggan. Kepuasan relasi dapat dilihat dari penilaian pelanggan mengenai daya tarik, pengetahuan dan performa *customer service*.

Hubungan antara kualitas komunikasi interpersonal dan kepuasan relasi akan semakin kuat bila ditambah dengan keberadaan reward atau ganjaran. seperti yang diungkapkan dalam *Social Exchange Theory* bahwa seseorang akan puas dengan komunikasi yang berlangsung apabila dia mendapat lebih banyak *reward* (ganjaran) daripada *cost* (biaya/ pengorbanan) yang dia keluarkan untuk proses komunikasi tersebut. Bila pelanggan puas maka dia kan kembali lagi kepada *customer service* Mal Malioboro.

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan pengolahan data yang menghasilkan data kuantitatif , yaitu data yang diperoleh responden secara tertulis yang diteliti dari hasil kuesioner. Selanjutnya data diolah dan dianalisis. Dan ada proses pembuktian hipotesis.

Kata kunci: kualitas komunikasi interpersonal, kepuasan relasi, *reward* (ganjaran), *customer service officer*, pelanggan.