

**HUBUNGAN KOMUNIKASI ANTARPRIBADI PELAYAN
DENGAN KEPUASAN PEMBELI RESTO AYAM JINGKRAK
TANJUNGBALAI**

SKRIPSI

Oleh:

FITRI HAKIKI

NIM: 0105183334



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

**HUBUNGAN KOMUNIKASI ANTARPRIBADI PELAYAN
DENGAN KEPUASAN PEMBELI RESTO AYAM JINGKRAK
TANJUNGBALAI**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera
Utara Medan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

Oleh:

**FITRI HAKIKI
NIM: 0105183334**



Pembimbing Skripsi I

**Dr. Ahmad Thamrin Sikumbang, M.A
NIDN: 2008086903**

Pembimbing Skripsi II

**Dr. Suheri Harahap, M.Si
NIDN: 20131088202**

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

**Dr. Muhammad Alfikri, S.Sos, M.Si
NIDN: 2018118303**

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SUMATERA UTARA

MEDAN

2022

LAMPIRAN PENGESAHAN

Skripsi ini yang berjudul "Hubungan Komunikasi Antarpribadi Pelayan dengan Kepuasan Pembeli Resto Ayam Jingkrak Tanjungbalai" yang disusun oleh Fitri Hakiki, NIM. 0105183334 Program Studi Ilmu Komunikasi telah dimunaqasyahkan dalam sidang Munaqasyah Falkultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan pada tanggal 26 Oktober 2022.

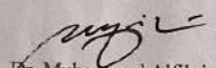
Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.IKOM) pada Program Studi Ilmu Komunikasi.


Medan, 27 Maret 2023

Dewan Penguji

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Sekretaris


Dr. Muhammad Alfikri, S.Sos, M.Si


Dr. Soehah Titin Sumanti, M.Ag

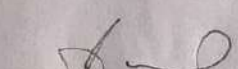
NIDN. 2023038301

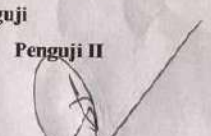
NIDN. 20130673301

Anggota Penguji

Penguji I

Penguji II


Dr. Indra Fatra Deni, P. M.A

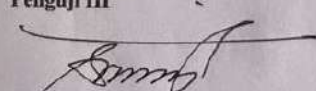

Dr. Abdul Rasyid, M.A

NIB. 1100000085

NIDN. 2002046401

Penguji III

Penguji IV


Dr. Ahmad Tamrin Sikumbang, M.A

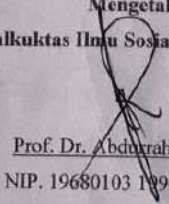

Dr. Suheri Harahap, M.Si

NIDN. 2008086903

NIDN. 20131088202

Mengetahui,

Dekan Falkultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara


Prof. Dr. Abdurrahman, M.Pd.

NIP. 19680103 199403 1 004

Hal : Surat Permohonan Munaqasyah

Lamp : Lembar Persetujuan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Fakultas Ilmu Sosial

UIN Sumatera Utara Medan

di Medan

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk, dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Fitri Hakiki

Nim : 0105183334

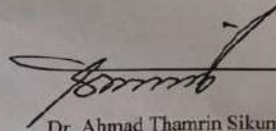
Judul Skripsi : Hubungan Komunikasi Antarpribadi Pelayan dengan Kepuasan Pembeli Resto Ayam Jingkrak Tanjungbalai

Sudah dapat diajukan untuk mengikuti Sidang Munaqasyah kepada Fakultas Ilmu Sosial Jurusan Ilmu Komunikasi UIN Sumatera Utara Medan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam (S.I.Kom). Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan di Program Studi Ilmu Komunikasi. Atas perhatian kami ucapkan terimakasih.

Medan, 19 Oktober 2022

Pembimbing I

Pembimbing II



Dr. Ahmad Thamrin Sikumbang, MA
NIP: 196908081997031002



Dr. Suheri Harahap, M.Si
NIP: 1972101319981003

MOTTO

“Apapun yang menjadi takdirmu, akan mencari jalannya menemukanmu”

(Ali bin Abi Thalib)



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk: Orangtua saya yang saya sayangi dan cintai
sepenuh hati

Bapak Drs. Fakhruddin

Ibu Dra. Hj. Dewi Kora

Mereka adalah manusia yang sudah saya anggap seperti malaikat pelindung dihidup saya. Mereka yang melahirkan dan membesarkan saya dengan sepenuh hati. Banyak perjuangan dan rasa sakit yang telah mereka lalui hanya demi membahagian saya. Tapi saya berjanji tidak akan membiarkan semua itu sia-sia. Saya akan melakukan yang terbaik untuk setiap kepercayaan yang telah mereka beri untuk saya. Sekarang giliran saya yang akan membahagiakan mereka.

Skripsi ini adalah persembahan kecil saya untuk kedua orangtua saya, orang yang paling berharga dalam hidup saya. Bapak, Mamak terimakasih atas cinta dan kasih sayang yang telah kalian beri untukku dan selalu ada dalam suka dan duka dalam hidupku.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini.

Nama : Syarifah
NIM : 0105181083
Tempat/Tgl Lahir : 27 Mei 2000
Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara
Alamat : Jl. Amal Luhur No. 67 Medan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Pola Komunikasi Antarpribadi Dalam Menciptakan Toleransi Antarumat Beragama Di Kelurahan Parapat Kabupaten Simalungun”** karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya.

Medan, 16 - Oktober 2022



Syarifah

0105181083

ABSTRAK



Nama : Fitri Hakiki
Nim : 0105183334
Judul : Hubungan Komunikasi Antarpribadi Pelayan dengan Kepuasan Pembeli Resto Ayam Jingkrak Tanjungbalai
Pembimbing I : Dr. Ahmad Thamrin Sikumbang, M.A
Pembimbing II : Dr. Suheri Harahap, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan komunikasi antarpribadi pelayan dengan kepuasan pembeli Resto Ayam Jingkrak. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori komunikasi antarpribadi, dan teori tentang kepuasan pembeli. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif korelasional yang mencari hubungan antara variabel X (komunikasi antarpribadi pelayan) dengan variabel Y (dengan kepuasan pembeli). Metode korelasional merupakan metode yang bertujuan untuk mengetahui hubungan suatu variabel dengan variabel-variabel lain. Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dan aksidental sampling. Peneliti terlebih dahulu menentukan kriteria responden lalu memilih responden yang secara kebetulan bertemu dan sesuai dengan karakteristik tersebut. Populasi pada penelitian ini adalah pembeli Resto Ayam Jingkrak Tanjungbalai. Berdasarkan perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 97 orang. Pada penelitian ini, sampel adalah pembeli yang berkunjung ke Resto Ayam Jingkrak Tanjungbalai. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini melalui tiga cara, yaitu observasi dengan turun langsung kelapangan, angket dengan cara menyebarkan kuesioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis tabel tunggal, analisis tabel silang, dan uji hipotesis melalui rumus Koefisien Korelasi oleh Spearman dengan menggunakan aplikasi SPSS 26. Dari hasil penelitian ini diperoleh koefisien korelasi sebesar 0,564. Berdasarkan skala Guilford yang digunakan, koefisien tersebut menunjukkan hubungan yang cukup berarti antara komunikasi antarpribadi pelayan dengan kepuasan pembeli Resto Ayam Jingkrak. Kemudian hasil koefisien determinasi sebesar 31,8% faktor yang mempengaruhi hubungan komunikasi antarpribadi pelayan dengan kepuasan pembeli sedangkan sebesar 68,2% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Kata Kunci: Komunikasi Antarpribadi, Kepuasan Pembeli

ABSTRACT



Name : Fitri Hakiki
Nim : 0105183334
Title : *Interpersonal Servant Communication Relationship with Buyer Satisfaction of Tanjungbalai Prancing Chicken Resto*
Suvervisor I : Dr.Ahmad Thamrin Sikumbang, M.A
Suvervisor II : Dr. Suheri Harahap, M.Si

This study aims to determine whether there is a relationship between interpersonal communication between waiters and customer satisfaction at Jingtak Chicken Resto. The theory used in this study is the theory of interpersonal communication, and the theory of buyer satisfaction. The research method used is a correlational quantitative research method that seeks the relationship between variable X (interpersonal communication of waiters) and variable Y (with buyer satisfaction). Correlational method is a method that aims to determine the relationship of a variable with other variables. The sampling technique used was purposive sampling and accidental sampling. The researcher first determines the criteria for respondents and then selects respondents who coincidentally meet and match these characteristics. The population in this study were buyers of the Tanjungbalai Jingtak Chicken Restaurant. Based on the sample calculation using the Slovin formula, a total sample of 97 people was obtained. In this study, the samples were buyers who visited the Jingtak Chicken Restaurant, Tanjungbalai. Data collection techniques were carried out in this study in three ways, namely observation by going directly to the field, questionnaires by distributing questionnaires, and documentation. Data analysis techniques used in this study were single table analysis, cross table analysis, and hypothesis testing through the Correlation Coefficient formula by Spearman using the SPSS 26 application. The results of this study obtained a correlation coefficient of 0.564. Based on the Guilford scale used, the coefficient shows a significant relationship between interpersonal communication between waiters and customer satisfaction at Prancing Chicken Resto. Then the result of the coefficient of determination is 31.8%, the factor that influences the interpersonal communication relationship between the waiter and the buyer's satisfaction, while 68.2% is influenced by other factors.

Keywords: *Interpersonal Communication, Buyer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, Rabb semesta alam yang tidak pernah berhenti memberikan berjuta nikmat-Nya. Maha Suci Allah yang telah memudahkan segala urusan, karena berkat kasih sayang-Nya lah akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) ini. Shalawat dan salam semoga tercurah kepada Rasulullah SAW beserta keluarga, sahabat, dan pengikutnya yang setia sampai akhir zaman

Skripsi ini berjudul Hubungan Komunikasi Antarpribadi Pelayan dengan Kepuasan Pembeli Resto Ayam Jingkrak Tanjungbalai.. Disusun dalam rangka memenuhi tugas-tugas dan melengkapi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) di Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara.

Penulis telah berusaha dengan segala upaya yang dilakukan dalam penyelesaian skripsi ini. Namun penulis juga menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam skripsi ini, baik dari segi isi maupun tata bahasa. Hal ini disebabkan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Kiranya isi skripsi ini dapat bermanfaat dalam memperkaya khazanah ilmu pengetahuan dan penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembacanya.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini bukan hanya karena usaha keras dari penulis sendiri, akan tetapi karena adanya dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Segala perjuangan saya hingga di titik ini saya persembahkan kepada orang yang berharga di hidup saya. Terkhusus untuk ayah tercinta Drs. Fakhruddin dan ibunda Dra. H. Dewi Kora terimakasih atas bimbingan dan kasih sayang yang begitu banyak di berikan sepanjang hidup saya dan dorongan dan doa hingga skripsi ini dapat selesai.
2. Terimakasih kepada saudara kandung ku tersayang Fakhrial Ananda, S.Pi, Isnaini Lidya Rizki, S.Pi, yang senantiasa menjadi abang dan kakak terbaik

dan memberikan support kasih sayang serta doa yang tulus sehingga penulis bersemangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

3. Terimakasih kepada Bapak Prof. Dr. H. Abu Rokhmad, M.Ag selaku Plt. Rektor UIN Sumatera Utara.
4. Terimakasih kepada Bapak Prof. DR. Abdurrahman, M.pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara.
5. Terimakasih kepada Bapak Dr. Muhammad Al Fikri Matondang, S.Sos, M,Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi UIN Sumatera Utara.
6. Terimakasih kepada Ibu Dr. Solihah Titin Sumanti, M.Ag selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Komunikasi UIN Sumatera Utara.
7. Terimakasih kepada Bapak Dr. Ahmad Thamrin Sikumbang, M.A selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberi bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Terimakasih kepada Bapak Dr. Suheri Harahap, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberi bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak/Ibu serta Staf Pegawai Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara yang telah banyak memberikan pelayanan, bantuan, maupun mendidik penulis selama mengikuti perkuliahan.
10. Terimakasih kepada kakak iparku Annisa Butar-butar, S.Tr.Pi dan keponakanku AUFAR AL FAHREZI yang masih lucu dan imut atas supportnya.
11. Terimakasih kepada DTM. Haddad Alwy, A.Md.Kom atas supportnya, sudah mau mendengarkan keluh kesah, dan serta mendoakan.
12. Terimakasih Kepada Syarifah untuk menjadi patner dalam berbagai hal. Semua sudah di lewati dari maba hingga detik-detik terakhir, terimakasih sudah banyak mendukung dan berbagai cerita kehidupan.
13. Terimakasih kepada Tim Rebahan (Dwi karmila, Febby febriani, Putri Vatika sari, Dhea Permata Sari, Ariqqa, Maya Indah saputri, Ayu Faradilla,

Syarifah, Shabilla, Linda Yusnidar), selaku teman penulis yang sama-sama berjuang sampai di titik ini. Terimakasih sudah mau menjadi teman peneliti suka maupun duka, dan memberikan warna selama masa perkuliahan.

14. Terimakasih kepada bestie-bestie ku Masda, Anggi, Jihan, Sabila, Kak Efni, Amel, Nisa, Nita, Imah, Imay, Aidilla, Cindy, Kak Titin, Jessi, Septia, Sindi yang telah mensupport, berbagi canda tawa dan pengalaman.
15. Terimakasih kepada Kak Yati yang selalu membawakan makanan saat bimbingan dan selalu mensupport.
16. Terimakasih kepada teman-teman seangkatan di IKOM 7, dan IKOM 3 JURNALISTIK, semoga kita menjadi lebih baik setelah jenjang ini, menjadi orang yang sukses dunia akhirat, amiin.

Terimakasih kepada semua pihak yang berpartisipasi dalam skripsi saya ini dan telah menjadi Narasumber yang baik yang telah banyak membantu. Semoga Allah SWT selalu limpahkan Rahmat dan Karunia-Nya kepada kita selalu.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Medan, 19 Oktober 2022

Penulis

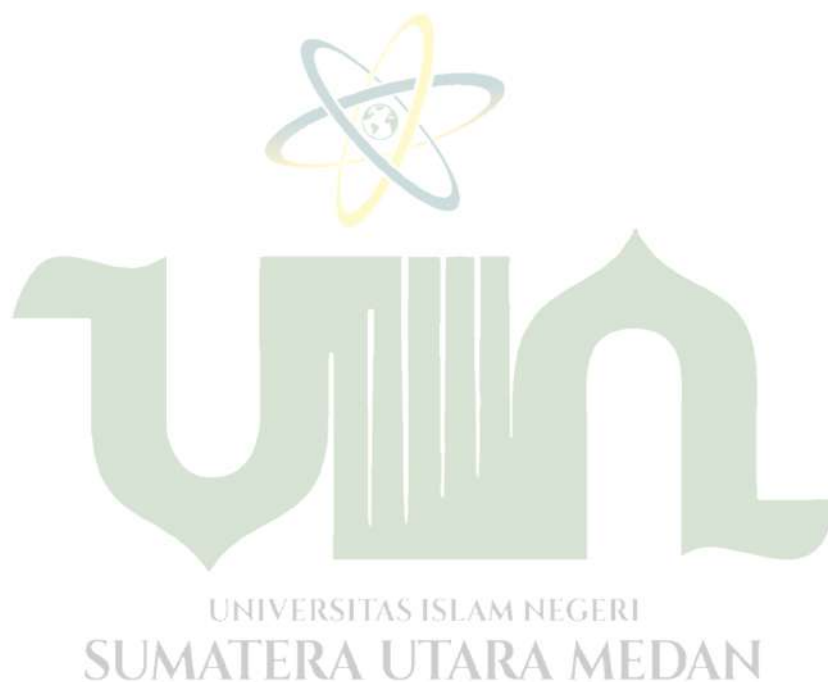
FITRI HAKIKI

Nim. 0105183334

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Batasan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian	3
E. Manfaat Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI	4
A. Kerangka Teori.....	4
B. Penelitian Terdahulu	15
C. Definisi Operasional.....	17
D. Hipotesis.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	19
A. Metode Penelitian.....	19
B. Populasi dan Sampel	19
C. Variabel Penelitian	21
D. Teknik Pengumpulan Data.....	22
E. Teknik Analisis Data.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
A. Deskripsi Umum Objek Penelitian	26

B. Deskripsi Hasil Penelitian	26
BAB V PENUTUP	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN.....	



DAFTAR TABEL

3.1 Variabel Penelitian	23
3.2 Uji Skala Likert	24
4.1 Frekuensi Pelanggan Berkunjung Ke Resto Ayam Jingkrak Tanjungbalai Dalam Satu Bulan	28
4.2 Usia	28
4.3 Jenis Kelamin	29
4.4 Pekerjaan	29
4.5 Intensitas Pembeli Berkomunikasi dengan Pelayan.....	30
4.6 Senyuman Tulus Kepada Pembeli	30
4.7 Tutur Kata dengan Sopan dengan Pembeli	31
4.8 Senyuman Tulus dan Tutur Kata Sopan.....	32
4.9 Intensitas Pembeli Menceritakan Hal Pribadi	33
4.10 Pemahaman Terhadap Perasaan Pembeli Melalui Raut Wajah	33
4.11 Pelayan Memahami Kebutuhan Pembeli dengan Baik	34
4.12 Pelayan Memahami Keinginan Pembeli dengan Baik	35
4.13 Sikap Pelayan Sangat Antusias Terhadap Produk Pilihan Pembeli	35
4.14 Sikap Pelayan Baik Setelah Mengetahui Perasaan Pembeli	36
4.15 Fleksibilitas dalam Berkomunikasi dengan Pembeli	36
4.16 Fleksibilitas Mendukung Suasana “Rumah Ketiga” di Resto Ayam Jingkrak	37
4.17 Pelayan Meyakinkan Pembeli Datang Kembali.....	38
4.18 Sambutan Baik Kepada Pembeli	39
4.19 Ucapan Terima Kasih Kepada Pembeli	39
4.20 Pelayan Memberikan Sapaan Akrab Kepada Pembeli.....	40
4.21 Penilaian Pembeli Terhadap Pelayanan Pelayan.....	40
4.22 Pelayan Selalu Menganggap Pembeli Sebagai Sesuatu yang Penting .	41
4.23 Pelayan Menjelaskan Mengenai Menu Makanan	41
4.24 Kondisi Resto Ayam Jingkrak Bersih, Rapi, dan Nyaman	42
4.25 Intensitas Mengutamakan Kepentingan Pembeli	42
4.26 Pembeli Merasa Nyaman saat Berkomunikasi dengan Pelayan	43

4.27 Resto AJK Mampu Menarik Perhatian Banyak Pembeli	43
4.28 Ketepatan Waktu Pemesanan	44
4.29 Realisasi “Rumah Ketiga” oleh Resto Ayam Jingkrak	44
4.30 Kualitas Pelayan.....	44
4.31 Pelayanan yang Diberikan Sesuai dengan Harapan	45
4.32 Dapat Menjawab Pertanyaan Kembali.....	45
4.33 Kepuasan Pembeli Terhadap Komunikasi Pelayan.....	46
4.34 Menjadi Pembeli yang Setia.....	46
4.35 Hubungan antara Sambutan Baik kepada Pembeli dengan Kualitas Pelayan	47
4.36 Hubungan antara Fleksibilitas Mendukung Suasana “Rumah Ketiga” di Resto Ayam Jingkrak dengan Realisasi “Rumah Ketiga”	48
4.37 Uji Hipotesis	50