

SKRIPSI
HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PELANGGAN DI KOREA HEALTHY LIFE CENTER
MARTAPURA

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Ilmu Komunikasi

EGIDIA SEKAR SARI PRADANA
2010414120007



Program Studi Ilmu Komunikasi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
BANJARMASIN

2024



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Brigjen H. Hasan Basri Banjarmasin – 70123
Telp/Fax. (0511) 3304595 – (0511) 3304968 Laman : fisip.ulm.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT
KEPUASAN PELANGGAN DI KOREA HEALTHY LIFE CENTER
MARTAPURA

- A. Nama Mahasiswa : Egidia Sekar Sari Pradana
NIM : 2010414120007
- B. Telah dinyatakan LULUS dengan nilai (A) dalam ujian mempertahankan skripsi tingkat Sarjana (S1) Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat, pada tanggal 26 Maret 2024.
- C. Tim Penguji:

a. Ketua

Dr. Yuanita Setyastuti, S.IP., M.Si.
NIP. 198208212006042002

()


b. Sekretaris

Prof. Dr. Drs. H. Bachruddin Ali Akhmad, Msi.
NIP. 195912101988111001

()

c. Anggota

Muhammad Ainani, S.IP., M.A
NIP. 198810282022031003

()

Banjarmasin, 3 April 2024
Ketua Tim Penguji,

()

Dr. Yuanita Setyastuti, S.IP., M.Si.
NIP. 198208212006042002



Mengetahui,
Dekan FISIP ULM

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Egidia Sekar Sari Pradana
Tempat / Tanggal Lahir : Bojonegoro, 02 April 2001
NIM : 2010414120007
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat : Perum. Pesona Bumi Banjarbaru, JL. Teluk Kapul

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi yang berjudul “HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI KOREA HEALTHY LIFE CENTER MARTAPURA” adalah hasil karya saya sendiri. Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang bukan hasil plagiasi. Apabila dikemudian hari terdapat adanya peniruan dalam penelitian ini, maka peneliti bersedia menerima sanksi sebagaimana mestinya sesuai dengan hukum dan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Demikian surat pernyataan ini dibuat tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 18 April 2024

Yang membuat pernyataan,



Egidia Sekar Sari Pradana

NIM. 2010414120007



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 1346/UN8.1.13/KP.10.00/2024

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
menugaskan Saudara/i :

1. Dr. Yuanita Setyastuti, M.Si
2. Prof. Dr. H. Bachruddin Ali Akhmad, M.Si
3. Muhammad Ainani, S.IP., MA

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Egidia Sekar Sari Pradana
NIM : 2010414120007
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat
Kepuasan Pelanggan di Korea Healthy Life Center
Martapura

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Selasa, 26 Maret 2024
J a m : 10.30 WITA - Selesai
T e m p a t : Ruang Sidang Skripsi

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 21 Maret 2024
Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP 197301221998021001



Catatan :

1. UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti yang sah."
2. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

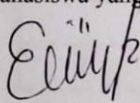
Pada hari ini Selasa Dua Puluh Enam Maret Dua Ribu Dua Puluh Empat, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1346/UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 21 Maret 2024 untuk menguji skripsi :

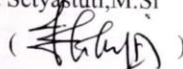
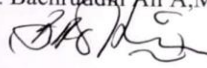
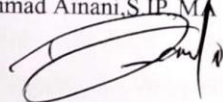
Nama : Egidia Sekar Sari Pradana
NIM : 201041412000
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Korea Healthy Life Center Martapura
Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi
Waktu Ujian : 10.30 s/d selesai
Nilai : 80,20 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 26 Maret 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji, 
Egidia Sekar Sari Pradana

1. Ketua : Dr. Yuanita Setyastuti, M.Si 
2. Sekretaris : Prof. Dr. H. Bachruddin Ali A, M.Si 
3. Anggota : Muhammad Ainani, S.IP, M.A 

Mengetahui/membenarkan :
a.n. D e k a n

Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi,


Dr. Yuanita Setyastuti, S.IP., M.Si
NIP. 198208212006042002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**DAFTAR NILAI RATA-RATA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Egidia Sekar Sari Pradana
NIM : 201041412000
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Korea Healthy Life Center Martapura

| No. | Nama Penguji | Nilai | Tanda Tangan |
|-----------------|--|-------|-------------------------|
| 1. | Dr. Yuanita Setyastuti, M.Si | 80 | |
| 2. | Prof. Dr. H. Bachruddin Ali Akhmad, M.Si | 80 | |
| 3. | Muhammad Ainani, S.IP., MA | 80 | |
| Jumlah | | 240 | |
| Nilai Rata-rata | | 80 | Nilai Akhir = 80,20 (A) |

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 26 Maret 2024

Catatan :

| Angka | Nilai | Bobot |
|----------|-------|-------|
| 80 – 100 | A | 4,00 |
| 77 – 79 | A- | 3,75 |
| 75 – 76 | B+ | 3,50 |
| 70 – 74 | B | 3,00 |
| 66 – 69 | B- | 2,75 |
| 61 – 65 | C+ | 2,50 |
| 55 – 60 | C | 2,00 |
| 50 – 54 | D+ | 1,50 |
| 40 – 49 | D | 1,00 |
| 0 – 39 | E | 0 |

ABSTRAK

Egidia Sekar Sari Pradana, 2010414120007, 2024, Hubungan Komunikasi Terapeutik Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan Di Korea Healthy Life Center Martapura.

Dibawah Bimbingan Dr.Yuanita Setyastuti , S.IP., M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan antara Komunikasi Terapeutik yang dilakukan oleh Staf Guru di Korea Healthy Life Center Martapura dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan nya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Lawrence Green Theory*.

Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif. Sampel diambil sebanyak 243 orang, teknik pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Probability Sampling (Simple Random Sampling)*. Data dikumpulkan melalui penyebaran Kuesioner, sedangkan analisis data menggunakan analisis korelasi *Rank Spearman* dengan derajat kesalahan 5%. Data yang diperoleh di analisis dengan menggunakan uji validitas, uji reabilitas dan uji korelasi *Rank Spearman*.

Hasil pengujian hipotesis didapatkan nilai $Sig = 0,000 < 0,05$, sehingga dalam penelitian ini Hipotesis H_a diterima dan H_o ditolak, yang berarti bahwa Terdapat Hubungan Komunikasi Terapeutik dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan di Korea Healthy Life Center Martapura. Nilai koefisien korelasi = 0,591 menandakan bahwa tingkat kekuatan hubungan didalam penelitian ini yaitu Hubungan Kuat dan Positif, yang berarti bahwa semakin baik Komunikasi Terapeutik yang dilakukan oleh Staf Guru, maka semakin besar Tingkat Kepuasan Pelanggan di Korea Healthy Life Center Martapura.

Kata kunci: Komunikasi Terapeutik, Kepuasan Pelanggan, Teori *Lawrence Green*.

ABSTRACT

Egidia Sekar Sari Pradana, 2010414120007, 2024, Relationship between therapeutic communication and customer satisfaction at Korea Healthy Life Center Martapura.

Under the Guidance of Dr. Yuanita Setyastuti, S.IP., M.Si.

This study aims to determine the relationship between therapeutic communication carried out by Staf Guru at the Korea Healthy Life Center Martapura with the level of customer satisfaction. The theory used in this research is *Lawrence Green Theory*.

This research uses Quantitative methods. The sample was taken as many as 243 people, the sampling technique was carried out by the *Probability Sampling* method (*Simple Random Sampling*). Data was collected through distributing questionnaires, while data analysis used *Spearman Rank Correlation* analysis with an error degree of 5%. The data obtained was analyzed using validity test, reliability test and *Rank Spearman Correlation* test.

The results of hypothesis testing obtained a Sig value = 0.000 < 0.05, so that in this study the H_a hypothesis is accepted and H_o is rejected, which means that there is a relationship between therapeutic communication and the level of customer satisfaction at the Korea Healthy Life Center Martapura. The *correlation coefficient* value = 0.591 indicates that the level of relationship strength in this study is Strong and Positive Relationship, which means that the better the Therapeutic Communication carried out by the Staf Guru, the greater the Customer Satisfaction Level at Korea Healthy Life Center Martapura.

Keywords: Therapeutic Communication, Customer Satisfaction, Lawrence Green's Theory.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “HUBUNGAN KOMUNIKASI TERAPEUTIK DENGAN TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN DI KOREA HEALTHY LIFE CENTER MARTAPURA” dapat selesai pada waktunya. Tujuan penyusunan Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Mengingat keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan kemampuan penulisan, Skripsi ini tidak luput dari kekurangan dan belum sempurna, namun penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya serta bagi semua pihak yang berkenan memanfaatkannya.

Serta saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu, nasihat dan dorongan dalam penyusunan Skripsi ini. Semoga amal ibadah, dan dorongan serta doa yang diberikan kepada penulis dengan tulus dan ikhlas mendapatkan Rahmat dan Karunia dari Allah AWT. Aamiin.

Dalam penyusunan Skripsi ini tentunya memiliki hambatan serta rintangan dalam proses penyusunannya namun pada akhirnya dapat dilalui penulis dengan bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak baik secara moral, materi, hingga spiritual. Untuk itu saya sebagai penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah memberikan izin dan fasilitas selama penyusunan skripsi ini.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. Sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin atas segala bantuan terkait izin yang diberikan dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Dr. Yuanita Setyastuti, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia dengan baik dan sabar untuk meluangkan waktu membimbing serta memberikan arahan selama penyusunan Skripsi.
4. Astinana Yuliarti, S.S., M.Ikom selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan dan masukan selama menjalani perkuliahan.
5. Prof. Dr. Drs. H. Bachruddin Ali Akhmat, M.Si selaku selaku Dssen Penguji Pertama yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan saran serta masukan pada Skripsi penulis.
6. Muhammad Ainani, S.IP., MA selaku Dssen Penguji Kedua yang telah meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan saran serta masukan pada Skripsi penulis.
7. Seluruh jajaran Dosen Ilmu Komunikasi dan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah memberikan ilmu yang sangat berguna selama perkuliahan berlangsung.
8. Bapak Adji Wijaya Kusuma selaku owner Korea Healthy Life Center Martapura yang telah mengizinkan pelaksanaan penelitian ini.

9. Kak Norma selaku pegawai Kantor Pusat Korea Healthy Life yang berlokasi di Jakarta, yang telah membantu saya memperoleh data awal mengenai penelitian ini.
10. Kedua Orang Tua penulis yang tak pernah lelah untuk selalu memanjatkan doa, memberikan waktu, harta, tenaga, pikiran dan dukungan selama penulis hidup serta menjadi penyemangat saya dalam menyelesaikan pendidikan.
11. Nenek penulis M.C Kartini yang tak pernah lelah memberikan nasihat dan selalu memanjatkan doa agar penulis mudah menyelesaikan pendidikan.

Peneliti sadar bahwa penulisan ini bukan karya yang luar biasa, namun melalui penulisan ini peneliti berharap agar dalam proses penyusunan hingga hasil yang dicapai dapat dijadikan sebagai pembelajaran bagi peneliti sendiri, maupun bagi pembaca. Peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik lagi.

Banjarmasin, 15 Maret 2024

Egidia Sekar Sari Pradana

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| ABSTRAK | vi |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 12 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 12 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 13 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 14 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 14 |
| 2.2 Tinjauan Konseptual | 23 |
| 2.3 Tinjauan Teori | 49 |
| 2.4 Kerangka Penelitian | 56 |
| 2.5 Hipotesis Penelitian | 57 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 58 |

| | | |
|---|---|-----|
| 3.1 | Pendekatan Penelitian | 58 |
| 3.2 | Tipe Penelitian | 59 |
| 3.3 | Objek Penelitian | 60 |
| 3.4 | Jenis dan Sumber Data | 60 |
| 3.5 | Populasi dan Sampel | 61 |
| 3.6 | Teknik Pengumpulan Data | 64 |
| 3.7 | Definisi Operasional | 64 |
| 3.8 | Uji Validitas dan Reabilitas | 71 |
| 3.9 | Teknik Analisis Data | 74 |
| 3.10. | Lokasi dan Waktu Penelitian | 81 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 83 |
| 4.1 | Gambaran Objek Penelitian | 83 |
| 4.2 | Hasil Penelitian | 89 |
| 4.3 | Pembahasan | 117 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | | 133 |
| 5.1. | Kesimpulan | 133 |
| 5.1. | Saran | 134 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 136 |
| LAMPIRAN | | 141 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|-----|
| Tabel 2. 1 Persamaan dan Perbedaan dari Penelitian Terdahulu | 18 |
| Tabel 3. 1 Penentuan Jumlah Sampel | 63 |
| Tabel 3. 2 Blueprint Definisi Operasional | 68 |
| Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian..... | 72 |
| Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian..... | 74 |
| Tabel 3. 5 Tabel Skala Likert..... | 75 |
| Tabel 3. 6 Tabel Skala Penilaian..... | 76 |
| Tabel 3. 7 Matriks Waktu Penelitian 2023..... | 81 |
| Tabel 3. 8 Matriks Waktu Penelitian 2024..... | 82 |
| Tabel 4. 1 Deskripsi Jenis Kelamin Responden..... | 89 |
| Tabel 4. 2 Deskripsi Usia Responden | 90 |
| Tabel 4. 3 Deskripsi Klasifikasi Usia Responden..... | 91 |
| Tabel 4. 4 Tabel Skala Likert..... | 93 |
| Tabel 4. 5 Tabel Skala Penilaian..... | 94 |
| Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Indikator Attending Skill..... | 95 |
| Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Indikator Respect..... | 98 |
| Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Indikator Emphaty | 100 |
| Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Indikator Responsiveness | 102 |
| Tabel 4. 10 Rekapitulasi Frekuensi Variabel Komunikasi Terapeutik (X)..... | 104 |
| Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Indikator Kesesuaian Harapan..... | 105 |
| Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Indikator Minat Berkunjung Kembali | 107 |
| Tabel 4. 13 Distribusi Frekuensi Indikator Kesiediaan Merekomendasikan | 110 |
| Tabel 4. 14 Rekapitulasi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) | 112 |
| Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas Data..... | 113 |
| Tabel 4. 16 Hasil Uji Linearitas Data..... | 114 |
| Tabel 4. 17 Hasil Uji Korelasi..... | 115 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2. 1 Kerangka berpikir..... | 56 |
| Gambar 4. 1 Logo Korea Healthy Life | 83 |
| Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Korea Healthy Life Center Martapura | 86 |
| Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Korea Healthy Life Center Martapura | 87 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2: Uji Validitas

Lampiran 3: Uji Reabilitas Variabel X

Lampiran 4: Uji Reabilitas Variabel Y

Lampiran 5: Uji Deskriptif

Lampiran 6: Uji Normalitas

Lampiran 7: Uji Linearitas

Lampiran 8: Uji Rank Spearman

Lampiran 9: Rekapitulasi Data Hasil Penelitian Variabel X

Lampiran 10: Dokumentasi Penelitian