

SKRIPSI

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Komunikasi Terhadap Kepuasan
Pelanggan Di AA Gym Sport Centre Banjarmasin**

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



Disusun Oleh :

Siti Nurhalizah

1910414120012

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI S1 ILMU KOMUNIKASI

2023

LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN,
KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Brigjend H.Hasan Basry Kayu Tangi Telp. (0511) 3304595 Banjarmasin (70123)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI AA GYM SPORT CENTRE BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Siti Nurhalizah
NIM : 1910414120012
- B. Telah dinyatakan LULUS dengan nilai ~~80,00~~ (A) dalam ujian mempertahankan skripsi
Tingkat Sarjana (S1), Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Lambung Mangkurat, pada tanggal 11 Mei 2023.
- C. Tim Penguji:

a. Ketua

Sarwani, S.Sos.,M.Med.Kom
NIP. 197805212008121002


(.....)


b. Sekretaris

Achmad Bayu Chandrabuwono.,S.Ikom.,M.A
NIP. 19900108201707104001


(.....)

c. Anggota

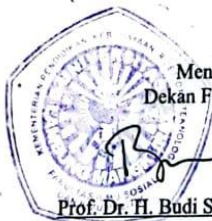
Putri Ayu Hidayatur Rafiqoh.,S.Pd.,MA
NIP. 199202182019032020


(.....)


Banjarmasin, 29 Mei 2023
Ketua Pembimbing



Sarwani, S.Sos.,M.Med.Kom
NIP. 197805212008121002



Mengetahui
Dekan FISIP ULM


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

BERITA ACARA



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 Kamis Sebelas Mei Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 23/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 9 Mei 2023 untuk menguji skripsi :

Nama : Siti Nurhalizah
NIM : 1910414120012
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Komunikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aa Gym Sport Centre Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi
Waktu Ujian : 11.00 s/d selesai
Nilai :
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 : 11 Mei 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Siti Nurhalizah

1. Ketua : Sarwani, S.Sos., M.Med.Kom
()
2. Sekretaris : Achmad Bayu C., S.Ikom., M.A
()
3. Anggota : Putri Ayu Hidayatir, S.Pd., MA
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. D e k a n
Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi,


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

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Siti Nurhalizah

Tempat/Tanggal Lahir: Banjarmasin, 28 Juli 2001

Nim : 1910414120012

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : FISIP ULM Banjarmasin

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya tulisan dan data yang dimuat dalam skripsi ini adalah asli hasil penelitian penulis bukan merupakan hasil plagiat. Apabila dikemudian hari terdapat adanya penyimpangan dan peniruan dalam penelitian ini, maka penulis akan bersedia menerima sanksi sebagaimana mestinya, sesuai dengan hukum dan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Demikian surat pernyataan ini, penulis buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 08 Juni 2023

Yang membuat pernyataan



Siti Nurhalizah

ABSTRAK

Siti Nurhalizah, 2023, Pengaruh Kualitas Pelayanan Komunikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aa Gym Sport Centre Banjarmasin. Dibimbing oleh Bapak Sarwani.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan komunikasi terhadap kepuasan pelanggan di Aa Gym Sport Centre Banjarmasin

Metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif eksplanatif. Dengan subjek pengguna jasa Aa Gym Sport Centre Banjarmasin. Teknik sampling yang digunakan yaitu purposive sampling dengan jumlah 200 sampel. Instrumen pada penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner dalam bentuk google form. Teknik analisis data yang digunakan menggunakan model regresi linier sederhana dengan program SPSS 29.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan nilai Sig. $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, berarti terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), didukung dengan nilai Fhitung lebih besar dibanding dengan Ftabel ($211,545 > 3,89$). Nilai persamaan regresi $Y' = 9,862 + 0,367X$ dan nilai R $0,719$ terletak pada interval $0,60 - 0,799$ yang diinterpretasikan kuat. Maka hubungan antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan memiliki tingkat hubungan yang kuat. Nilai R square sebesar $0,514$ atau $51,4\%$ yang berarti pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) adalah sebesar $51,4\%$ dan sisanya $48,6\%$ dipengaruhi faktor lain yang tidak dibahas dipenelitian ini

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Komunikasi, Kepuasan Pelanggan, *Sport Centre*

ABSTRACT

Siti Nurhalizah, 2023, The Effect of Communication Service Quality on Customer Satisfaction at Aa Gym Sport Centre Banjarmasin. Supervised by Mr Sarwani.

This study aims to explain the effect of communication service quality on customer satisfaction at Aa Gym Sport Centre Banjarmasin.

The research method used is quantitative explanatory. With the subject of Aa Gym Sport Centre Banjarmasin service users. The sampling technique used is purposive sampling with a total of 200 samples. The instrument used in this study is a questionnaire in the form of a google form. The data analysis technique used is a simple linear regression model using SPSS 29 program.

The results of hypothesis testing show a value of Sig. $0.000 < 0.05$, then H_0 is rejected and H_a is accepted, which means that there is an influence between service quality (X) and customer satisfaction (Y), supported by a calculate Fvalue bigger than Ftable ($211.545 > 3.89$). The regression equation value $Y' = 9.862 + 0.367X$ and the R value 0.719 are in the interval 0.60 - 0.799, which is strongly interpreted. Thus, the relationship between the variables of service quality and customer satisfaction has a strong level of relationship. The R square value of 0.514 or 51,4% means that the influence of the independent variable (service quality) on the dependent variable (customer satisfaction) is 51,4% and the remaining 48,6% is influenced by other factors which are not discussed in this study.

Keywords: service quality, communication, customer satisfaction, sport centre

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyusun proposal skripsi dengan judul **Pengaruh Kualitas Pelayanan Komunikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aa Gym Sport Centre**. Proposal skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Peneliti meyakini dalam penulisan proposal penelitian ini peneliti banyak dibantu oleh berbagai pihak, baik berupa bimbingan, pengarahan, partisipasi, maupun dukungan moril dan materil, oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih serta penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang terlibat dalam penyusunan proposal skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E, M.SI., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat (ULM) Banjarmasin;
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lambung Mangkurat;
3. Ibu Dr. Yuanita Setyastuti., M.Si selaku Kordinator Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bapak Dr.Fahrianoor, S.IP., M.Si. selaku dosen penasehat akademik yang telah berjasa memberikan nasehat dan bimbingan selama perkuliahan dimulai sampai sekarang.
5. Bapak Sarwani, S.Sos.,M.Med.Kom selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan saran, bimbingan, dan bersedia meluangkan waktu untuk mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini;
6. Bapak Achmad Bayu Chandrabuwono., S.Ikom.,M.A selaku Dosen penguji pertama yang telah berkenan meluangkan waktu untuk menguji, mencermati dan memberikan masukan terhadap skripsi ini;
7. Ibu Putri Ayu Hidayatur Rafiqoh, S.Pd.,MA selaku Dosen penguji kedua yang telah berkenan meluangkan waktu untuk menguji, mencermati dan memberikan masukan terhadap skripsi ini.

8. Segenap dosen Program Studi Ilmu Komunikasi yang mana telah membagikan ilmunya selama ini kepada peneliti.

Akhir kata yang dapat peneliti sampaikan ucapan terima kasih atas segala kontribusi dalam hal apapun dan dari pihak manapun dalam penyelesaian proposal skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun peneliti harapkan.

Banjarmasin, 08 Juni 2023

Peneliti



Siti Nurhalizah

NIM. 1910414120012

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Tinjauan Konseptual	17
2.2.1. Komunikasi	17
2.2.1.1. Pengertian Komunikasi	17
2.2.1.2. Unsur-unsur Komunikasi	19
2.2.1.3. Tipe-tipe Komunikasi	20
2.2.2. Kualitas Pelayanan Komunikasi	21
2.2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan	21
2.2.2.2. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	23
2.2.2.3. Manfaat Kualitas pelayanan	25
2.2.2.4. Dimensi Kualitas Pelayanan	25
2.2.3. Kepuasan Pelanggan	29
2.2.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	29
2.2.3.2. Faktor Kepuasan Pelanggan	30
2.2.3.3. Elemen Kepuasan Pelanggan	31

2.2.3.4.	Indikator Kepuasan Pelanggan	32
2.3.	Tinjauan Teori	34
2.3.1.	Teori S-O-R (Grand Theory).....	34
2.3.2.	Teori Pertukaran Sosial (Applied Theory)	36
2.4.	Kerangka Berpikir	39
2.5.	Hipotesis Penelitian	40
BAB III.	41
METODE PENELITIAN	41
3.1.	Pendekatan Penelitian	41
3.2.	Tipe Penelitian	41
3.3.	Objek Dan Subjek Penelitian	41
3.3.1.	Objek Penelitian	41
3.3.2.	Subjek Penelitian	42
3.4.	Populasi Dan Penarikan Sampel Penelitian.....	42
3.4.1.	Populasi Penelitian.....	42
3.4.2.	Sampel Penelitian.....	42
3.5.	Jenis Dan Sumber Data	44
3.5.1.	Data Primer	44
3.5.2.	Data Sekunder	44
3.6.	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6.1.	Teknik Penentuan Skor	45
3.7.	Definisi Operasional Variabel	46
3.8.	Uji Validitas dan Relibilitas	50
3.8.1.	Validitas	50
3.8.2.	Reliabilitas	52
3.9.	Teknik Analisis Data	54
3.9.1.	Uji Asumsi Klasik	55
3.9.2.	Uji Normalitas.....	55
3.9.3.	Uji Heterokedastisitas.....	56
3.9.4.	Uji Linearitas	56
3.9.5.	Pengujian Hipotesis	56
3.10.	Waktu dan Lokasi Penelitian	59
BAB VI.	61

HASIL DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Gambaran Umum	61
4.1.1 Sejarah Aa Gym Sport Centre	61
4.1.2 Visi dan Misi Aa Gym Sport Centre	62
4.1.2.1. Visi	62
4.1.2.2. Misi	62
4.1.3 Struktur Organisasi	63
4.2. Hasil Penelitian	64
4.2.1. Karakteristik Responden	64
4.2.1.1. Jenis Kelamin	64
4.2.1.1. Usia Responden	65
4.2.2. Uji Deskriptif	65
4.2.2.1. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X)	66
4.2.2.2. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	78
4.2.3. Uji Asumsi Klasik	87
4.2.3.1. Uji Normalitas Data	87
4.2.3.2. Uji Linearitas	88
4.2.3.3. Uji Heteroskedastisitas	89
4.2.4. Pengujian Hipotesis	89
4.2.4.1. Uji Regresi Linier Sederhana	90
4.2.4.2. Uji F	91
4.2.4.3. Uji Koefisien Determinasi	92
4.3. Pembahasan	93
PENUTUP	102
5.1. Kesimpulan	102
5.2. Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN I	108
LAMPIRAN II	112
LAMPIRAN III	116
LAMPIRAN IV	117
LAMPIRAN V	118

DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Data Jumlah Member Aa Gym Sport Centre dari tahun 2019-2022*
- Tabel 2.1 Penelitian Sejenis*
- Tabel 3.1 Tabel Skala Likert*
- Tabel 3.2 Tabel Skala Penilaian*
- Tabel 3.3 hasil uji validitas variabel x*
- Tabel 3.4 hasil uji variabel y*
- Tabel 3.5 hasil uji reliabilitas*
- Tabel 3.6 hasil uji reliabilitas per variable*
- Tabel 3.7 Waktu Pelaksanaan Kegiatan Penelitian*
- Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin*
- Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia*
- Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Berdasarkan indikator Tangibles (Bukti Fisik)*
- Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Berdasarkan indikator Reliability (Kehandalan)*
- Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Berdasarkan indikator Responsivness (Kepekaan)*
- Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Berdasarkan indikator Assurance (Jaminan)*
- Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Berdasarkan indikator Empathy (Empati)*
- Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan Berdasarkan indikator Kesesuaian Harapan*
- Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan Berdasarkan indikator Minat Berkunjung Kembali*
- Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan Berdasarkan indikator Kesediaan Merekomendasikan*
- Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas*
- Tabel 4.12 Hasil Uji Linearitas*
- Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas*
- Tabel 4.14 Hasil Uji Linier Sederhana*
- Tabel 4.15 Hasil Uji F*
- Tabel 4.16 Hasil Analisis Determinasi*
- Tabel 4.17 Tabulasi Interpretasi Nilai R*