

SKRIPSI

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL FOTOGRAFER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA FOTO DI STUDIO RCTA

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



Disusun Oleh :
Muhammad Iqbal Nazmi Ilise
1710414610025

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
BANJARMASIN
2024**



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 KOMUNIKASI INTERPERSONAL FOTOGRAFER TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA FOTO DI STUDIO
RCTA

- A. Nama Mahasiswa : Muhammad Iqbal Nazmi Ilise
NIM : 1710414610025
- B. Telah dinyatakan LULUS dengan nilai A_{-} (A₋) dalam ujian mempertahankan skripsi
Tingkat Sarjana (S1), Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Lambung Mangkurat, pada 19 Juni 2024.
- C. Tim Penguji:
- a. Ketua
Dr. Siswanto Rawali, M.Si
NIP. 197610052008121002
- b. Sekretaris
Sarwani, S.Sos.,M.Med.Kom
NIP. 197805212008121002
- c. Anggota
Putri Ayu Hidayatur Rafiqoh, S.Pd., MA
NIP. 199202182019032020

(.....)

(.....)

(.....)

Banjarmasin, 19 Juni 2024
Ketua Pembimbing

(.....)
Dr. Siswanto Rawali, M.Si
NIP. 197610052008121002

Mengetahui,

Dehan SIP NLM



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

NIP.197301221998021001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama: Muhammad Iqbal Nazmi Ilise

NIM: 1710414610025

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul “PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL FOTOGRAFER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MENGGUNAKAN JASA FOTO DI STUDIO RCTA” adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan/atau doktor) baik di Universitas Lambung Mangkurat maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni merupakan hasil penelitian dan pemikiran saya sendiri, juga pembimbing serta masukan dari penguji.
3. Segala referensi yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini telah dicantumkan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan juga dicantumkan sumbernya pada daftar pustaka.
4. Apabila di kemudian hari dalam skripsi ini didapati unsur plagiasi, maka saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di perguruan tinggi.

Banjarmasin, 20 Mei 2024



Muhammad Iqbal Nazmi Ilise
NIM. 1710414610025

ABSTRAK

Muhammad Iqbal Nazmi Ilise, 1710414610025. (2023) Pengaruh Komunikasi Interpersonal Fotografer Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Foto di Studio RCTA. Di bawah bimbingan Bapak Siswanto dan Bapak Sarwani.

Kepuasan pelanggan dapat berdampak pada penjualan sebuah produk karena dengan adanya kepuasan didukung dengan komunikasi interpersonal seorang karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yang menggunakan jasa foto Studio RCTA. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal fotografer terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa foto di Studio RCTA.

Pendekatan penelitian menggunakan kuantitatif dengan tipe *explanatory research*. Populasi sebanyak 842, dengan teknik sampel *purposive sampling* dan sampel sebanyak 272 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Uji validitas dan reliabilitas data. Analisis data dengan uji regresi linear sederhana dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai F hitung yaitu sebesar $549.491 > F$ tabel sebesar 3.30. dengan taraf signifikansi 0,000 dengan hasil uji t hitung sebesar 23.441. oleh karena itu komunikasi interpersonal yang baik dilakukan oleh karyawan kepada pelanggan akan menambah nilai market dari Jasa Foto di Studio RCTA sehingga lebih dikenal orang lain.

Kata Kunci : Komunikasi interpersonal, Jasa Fotografi , Kepuasan pelanggan.

ABSTRACT

Muhammad Iqbal Nazmi Ilise, 1710414610025. (2023) The Influence of Photographers' Interpersonal Communication on Customer Satisfaction in Using Photo Services at RCTA Studios. Under the guidance of Mr Siswanto and Mr Sarwani.

Customer satisfaction can impact the sales of a product because satisfaction, supported by the interpersonal communication of an employee in providing services to customers using the photography services at Studio RCTA, can influence outcomes. The purpose of this research is to determine the influence of the photographer's interpersonal communication on customer satisfaction when using photography services at Studio RCTA.

The research approach uses quantitative with explanatory research type. The population is 842, with purposive sampling technique and a sample of 272 people. Data collection techniques using questionnaires. Test the validity and reliability of data. Data analysis with simple linear regression test and t-test.

The results of the study indicate that interpersonal communication has an effect on customer satisfaction, with an F-test value of 549.491, which is greater than the F-table value of 3.30, at a significance level of 0.000, and a t-test result of 23.441. Therefore, good interpersonal communication performed by employees towards customers will increase the market value of the photography services at Studio RCTA, making it more well-known to others..

Keywords : Interpersonal communication, Photography Services, Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Fotografer Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Foto di Studio RCTA** 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 Alim Bachri, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
3. Ibu Dr. Yuanita Setyastuti S.IP M.Si selaku Kordinator Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Nining Nadya Rukmana, S.I.Kom., MA. (Alm) sebagai purna dosen pembimbing akademik.
5. Ibu Putri Ayu Hidayatur Rafiqoh, S.Pd., MA Selaku dosen pembimbing akademik sekaligus dosen penguji pada sidang skripsi yang telah memberikan masukan, saran dan koreksi pada penelitian skripsi penulis.
6. Bapak Dr. Siswanto Rawali., S.Sos., M.Si selaku Dosen pembimbing pertama yang telah memberikan nasehat, dan bimbingan selama penulis berkuliah di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat, serta memberikan pembimbingan hingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi ini;

7. Bapak Sarwani,S.Sos.,M.Med.Kom selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah memberikan pembimbingan, sumbangsih pemikiran serta yang penuh kesabaran dalam mencermati dan memberikan masukan dalam proses penulisan proposal skripsi ini;
8. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin,
9. Seluruh Staff dan Karyawan Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah banyak memberikan bantuan pelayanan dengan penuh kesabaran dan kerendahan hati selama proses perkuliahan,
10. Kepada sahabat-sahabat saya para Kepompong The Next Level yang telah meluangkan waktu serta tenaga dalam memberikan semangat dan juga dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini,

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

Banjarmasin, Mei 2024



Muhammad Iqbal Nazmi Ilise
NIM. 1710414610025

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1. Penelitian Terdahulu.....	10
2.2. Komunikasi.....	25
2.2.1. Pengertian Komunikasi Interpersonal.....	25
2.2.2. Tipe–Tipe Komunikasi.....	26
2.2.3. Unsur–Unsur Komunikasi.....	27
2.2.4. Fungsi dan Tujuan Komunikasi Interpersonal.....	34
2.2.5. Bentuk-bentuk Komunikasi Interpersonal.....	35
2.2.6. Indikator Komunikasi Interpersonal.....	38
2.3. Kepuasan Konsumen.....	39
2.3.1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	39
2.3.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	41
2.3.3. Indikator Kepuasan Konsumen.....	46
2.4. Fotografer.....	47
2.5. Tinjauan Teori.....	49
2.5.1 Teori S-O-R (<i>Grand Theory</i>).....	49
2.5.2 Teori Citra (<i>Middle Theory</i>).....	51
2.5.3 Teori Contrast (<i>Applied Theory</i>).....	52
2.6. Kerangka berpikir.....	53
2.7. Hipotesis Penelitian.....	54
BAB III METODE PENELITIAN.....	56
3.1 Pendekatan Penelitian.....	56
3.2 Tipe Penelitian.....	56

3.3	Objek Dan Subjek Penelitian	57
3.3.1	Objek Penelitian.....	57
3.3.2	Subjek Penelitian.....	57
3.4	Definisi Operasional Variabel	58
3.4.1	Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>).....	58
3.4.2	Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>).....	59
3.5	Populasi Dan Penarikan Sampel Penelitian	64
3.5.1	Populasi Penelitian.....	64
3.5.2	Sampel Penelitian.....	64
3.6	Jenis Dan Sumber Data.....	66
3.6.1	Data Primer	66
3.6.2	Data Sekunder.....	67
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	67
3.8.	Teknik Penentuan Skor	69
3.9.	Uji Validitas dan Relibilitas	70
3.9.1	Validitas.....	70
3.9.2	Relibilitas.....	71
3.10.	Teknik Analisis Data.....	72
3.11.	Pengujian Hipotesis.....	74
3.12.	Waktu dan Lokasi Penelitian	77
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		79
4.1	Gambaran Lokasi Penelitian	79
4.2	Hasil penelitian.....	80
4.2.1	Karakteristik Responden	80
4.2.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	81
4.2.3	Hasil Variabel Penelitian.....	83
4.2.4	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	88
4.2.5	Hasil Uji Hipotesis	91
4.3	Pembahasan.....	95
4.3.1	Komunikasi interpersonal Jasa Foto di Studio RCTA	95
4.3.2	Kepuasan pelanggan dalam menggunakan Jasa Foto di Studio RCTA	97
4.3.3	Pengaruh komunikasi interpersonal fotografer terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan Jasa Foto di Studio RCTA	99
BAB V PENUTUP.....		102

5.1 Kesimpulan.....	102
5.2 Saran-saran	102
DAFTAR PUSTAKA.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sejenis	16
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Penelitian.....	60
Tabel 3. 2 Tabel Skala Likert	69
Tabel 3. 3 Tabel Skala Penilaian	69
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	80
Tabel 4. 2 Hasil Pengujian Validitas	81
Tabel 4. 3 Hasil Pengujian Reliabilitas	82
Tabel 4. 4 Distribusi Frekuensi komunikasi interpersonal.....	84
Tabel 4. 5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan	86
Tabel 4. 6 Kolmogrov-Smirnov One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test.....	88
Tabel 4. 7 Hasil Uji multikolinearitas	90
Tabel 4. 8 Hasil Uji Regresi linear berganda Atau Uji Pengaruh Sederhana.....	91
Tabel 4. 9 Hasil uji F.....	92
Tabel 4. 10 Hasil uji t.....	93
Tabel 4. 11 Hasil Koefisien Determinasi	94

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Koesioner	108
Lampiran 2. HASIL KUESIONER TANGGAPAN RESPONDEN	112
Lampiran 3. HASIL KOESIONER KEPUASAN PELANGGAN	120
Lampiran 4. HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	128
Lampiran 5. HASIL DESKRIPTIF	134
Lampiran 6. HASIL UJI HIPOTESIS	140