

SKRIPSI

**PENGARUH KOMUNIKASI *INTERPERSONAL* DAN KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

**[Studi Kasus *Dealer* Honda CV. Karisma Jaya Di Pasir
Pengaraian]**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian*



Oleh :

JANATUL ADNAN

NIM : 1925055

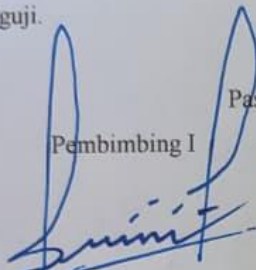
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PASIR PENGARAIAN
TAHUN 2025**

HALAMAN PENGESAHAN

NAMA : Janatul Adnan
NIM : 1925055
JUDUL PENELITIAN : Pengaruh Komunikasi *Interpersonal* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus *Dealer* Honda CV. Karisma Jaya di Pasir Pengaraian)

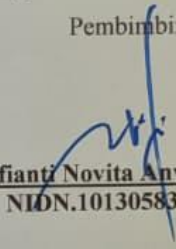
Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan pada Ujian Akhir Komprehensif Program Studi Manajemen pada 17 Juli 2025 dan telah dilakukan perbaikan sesuai dengan simpulan dan saran Tim Penguji.

Pembimbing I


Seprini, SE., MM
NIDN.1025097804

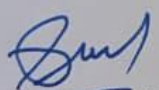
Pasir Pengaraian, 05 Agustus 2025

Pembimbing II

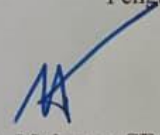

Arfianti Novita Anwar S.IP, MM
NIDN.1013058302

Penguji Ujian Akhir Komprehensif,

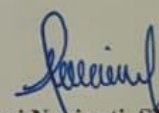
Penguji I


Dr. Afriyat, SE. MM., AK., CA
NIDN. 1027076902

Penguji II


Makmur, SE., MMA, Ph.D
NIDN. 1010038001

Penguji III


Devi Novianti, SM., M.Si
NIDN. 1012129701

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian


Nurhayati, SE., M.Si
NIDN. 1026068605



SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Mahasiswa : Janatul Adnan

Nomor Mahasiswa : 1925055

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (studi kasus dealer honda CV karisma jaya di pasir pengaraian)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan dan keyakinan saya tidak pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan serta juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila dikemudian hari ditemukan unsur plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena skripsi saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Pasir Pengaraian, Juni-2025
Yar ataan


(Janatul Adnan)

ABSTRAK

Janatul Adnan. 1925055. 2025. Pengaruh Komunikasi *Interpersonal* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Pembimbing Utama: Seprini SE,MM dan Pembimbing Kedua : Arfianti Novita Anwar S.IP, MM.

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui pengaruh Komunikasi *Interpersonal* Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Interpersonal* Dan Kualitas Pelayanan (X). Sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Konsumen (Y). Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan sampel sebanyak 100 responden konsumen *Dealer* Honda CV. Karisma Jaya Di Pasir Pengaraian. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dan analisis regresi linier sederhana. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan software komputer SPSS 25 for Windows. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Komunikasi *Interpersonal* dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa Adjusted R Square 0,612 artinya Daya Saing dapat dipengaruhi dan dijelaskan oleh variabel komunikasi *interpersonal* dan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : Komunikasi *Interpersonal*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen

ABSTRAK

Janatul Adnan. 1925055. 2025. Pengaruh Komunikasi *Interpersonal* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. Pembimbing Utama: Seprini SE,MM dan Pembimbing Kedua : Arfianti Novita Anwar S.IP, MM.

This study aims to determine the effect of interpersonal communication and service quality on customer satisfaction. The independent variables used in this study are interpersonal communication and service quality (X). While the dependent variable is customer satisfaction (Y). The research method used in this study is a quantitative research method with a sample of 100 respondents from the Honda dealership CV. Karisma Jaya in Pasir Pengaraian. The data analysis methods used in this study are descriptive analysis and simple linear regression analysis. Data processing was carried out using SPSS 25 for Windows computer software. The results of this study indicate that the variables of interpersonal communication and service quality have a positive and significant effect on customer satisfaction. The results of the coefficient of determination test show that the adjusted R Square is 0.612, meaning that competitiveness can be influenced and explained by the variables of interpersonal communication and service quality.

Keywords: *Interpersonal Communication, Service Quality, Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan nikmat, karunia dan hidayah sehingga pratikan dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Pengaruh Komunikasi *Interpersonal* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan konsumen”**. Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam proses menyelesaikan studi dan mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pasir Pengaraian.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini memperoleh banyak bimbingan, dukungan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan waktu, pikiran, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu dengan kerendahan dan ketulusan hati penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Hardianto, M.Pd., Rektor Universitas Pasir Pengaraian yang telah memberi kesempatan pada penulis untuk menuntut ilmu pada Universitas Pasir Pengaraian.
2. Ibu Nurhayati ,SE.M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian.
3. Ibu Arfianti Novita Anwar S.IP, MM, Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pasir Pengaraian dan sebagai Pembimbing II yang telah mengarahkan penulis dalam menyusun Proposal ini..
4. Ibu Seprini SE,MM, Sebagai Pembimbing I yang telah mengarahkan penulis dalam menyusun Proposal ini.
5. Kedua orang tua yang telah memberikan dukungan berupa moril dan materil,kesabaran,pengorbanan,kepercayaan serta doa dan kasih sayang tiada tara.
6. Semua Rekan-Rekan saling mensupport,mendoakan dan saling menghibur satu sama lain dan teman-teman Angkatan 2019 khususnya jurusan Manajemen.

Tentu saja penulis mengucapkan terimakasih, tiada kiranya penulis dapat membalasnya,hanya doa serta puji syukur kehadiran allah SWT,semoga selalu dalam lindungan allah dan mendapatkan balasan kebaikan kepada semuanya.

Pasir Pengaraian, Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DARTAR TABEL	ix
DARTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
<u>1.1.</u> Latar Belakang.....	1
<u>1.2.</u> Rumusan Masalah	8
<u>1.3.</u> Tujuan Penelitian.....	9
<u>1.4.</u> Manfaat Penelitian.....	9
<u>1.5.</u> Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1. Pengertian Kepuasan Konsumen	11
2.1.2. Aspek Aspek Kepuasan Konsumen	13
2.1.3. Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	15
2.2. pengertian kualitas pelayanan.....	17
2.2.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.2. Aspek Aspek Kualitas Pelayanan	18
2.3. Komunikasi Interpersonal	21
2.3.1. Aspek Aspek Komunikasi Interpersonal	24
2.3.2. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan konsumen ..	27
2.3.4. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen.....	28
2.3.4. Pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen	28
2.4. Penelitian Terdahulu.....	29
2.5. Kerangka Pikiran	32

2.6. Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Ruang Lingkup Penelitian	34
3.2. Populasi dan Sampel.....	34
3.2.1. Populasi.....	34
3.2.2. Sampel	34
3.3. Jenis dan sumber data	36
3.4. Teknik Pengambilan data	37
3.4.1. Observasi	37
3.4.2. Wawancara.....	38
3.5. Defenisi Operasional Variabel Penelitian	38
3.6. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasionalnya	41
3.7. Instrumen Penelitian.....	41
3.7.1. Pengujian Instrument Penelitian	42
3.8. Teknik Analisis Data	44
3.8.1 Analisis Deskriptif	44
3.9. Analisis Data Kuantitatif	46
3.9.1. Analisis Regresi Linier Sederhana	46
3.9.2. Koefisien Determinasi	47
3.10. Pengujian Hipotesis	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49
4.1.1. Sejarah CV Karisma Jaya	49
4.1.2. Visi Misi CV Karisma Jaya	50
4.1.3. Struktur Organisasi	50
4.2. Karakteristik Responden	53
4.3. Identitas Responden Berdasarkan Usia	54
4.4. Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan.....	55
4.5. Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden	56
4.6. Analisis Data Penelitian	57
4.6.1. Deskripsi Penelitian	57

4.6.2. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas	57
4.7. Analisis Data Kuantitatif	59
4.7.1. Analisis Regresi Linier Sederhana	59
4.7.2. Koefisien Determinasi	60
4.8. Pengujian Hipotesis	61
4.8.1. Uji Statistik F	61
4.8.2. Uji Statistik T	62
4.9. Pengaruh Variabel Komunikasi <i>Interpersonal</i> (X1) Kepuasan Konsumen (Y).....	62
4.10. Pengaruh Variabel Harga (X2) Terhadap Keputusan Pembelian (Y)	63
4.11. Pembahasan	64
4.11. 11 Pengaruh Variabel Komunikasi <i>Interpersonal</i> (X) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	64
4.11.12. Pengaruh Variabel Kualitas Produk (X) Terhadap Kepuasan Konsumen (Y).....	64
BAB V KESIMPULAN.....	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.1.1. Pengaruh Komunikasi <i>Interpersonal</i> terhadap Kepuasan Konsumen	67
5.1.2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	67
5.1.3. Pengaruh Simultan Komunikasi <i>Interpersonal</i> dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen.....	67
5.1.4. Implikasi untuk CV. Karisma Jaya	68
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN.....	74

DARTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan CV. Karisma Jaya 5 Tahun Terakhir	6
Tabel 1.2 Hasil Pra-Survei	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Defenisi Operasional.....	41
Tabel 3.2 Identivikasi Variabel Penelitian	43
Tabel 3.3 Komunikasi Interpersonal	44
Tabel 3.4 Interpretasi Nilai Koefisien Reliabilitas.....	46
Tabel 3.5 Klasifikasi Tingkat Capaian Responden (TCR).....	48
Tabel 4.1 Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2 Responden Menurut Umur.....	56
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	57
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	58
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	60
Tabel 4.6 Uji Realibilitas	61
Tabel 4.7 Coefficients	61
Tabel 4.8 Model Summary.....	62
Tabel 4.9 Anova	63
Tabel 4.10 Coefficients	64

DARTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi CV. Karisma Jaya	55

