

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
*REEL SEVEN ORGANIZER***



SKRIPSI

**Dibuat untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Strata 1 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh:

Nama : Riska Apriyanti

NPM : 061940610308

**PROGRAM STUDI USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2023**

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA
REEL SEVEN ORGANIZER**



SKRIPSI

**Dibuat untuk memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan
Strata I Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Politeknik Negeri Sriwijaya
Oleh :**

**Nama : Riska Apriyanti
NPM : 061940610308**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Dra. Esya Alhadi, M.M.
NIP 196309191990032002**

**Palembang, 23 Agustus 2023
Pembimbing II,**

**Lisnini, S.E., M.Si
NIP 195904211989102001**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB. CPMA
NIP 197602222002121001**

**Ketua Program Studi
Usaha Perjalanan Wisata**

**Yulia Pebrianti, S.E.I., M.Si
NIP 198602262015042003**

LEMBAR PENGESAHAN



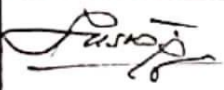
Nama : Riska Apriyanti
NIM : 061940610308
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada *Reel Seven Organizer*

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Pada Ujian Skripsi
Program Studi Usaha Perjalanan Wisata
Dan Dinyatakan Lulus

Pada Hari : Rabu

Tanggal : 23 Agustus 2023

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Purwati, S.E., M.M		24-8-2023
2.	Deslochal Djumrianti, S.E., M.I.S., Ph.D		24-8-2023
3.	Jusmawi Bustan, S.E., M.Si.		01-9-2023

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riska Apriyanti
NIM : 061940610308
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Reel Seven Organizer*

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya saya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Palembang, 23 Agustus 2023

Penulis



Riska Apriyanti

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“Akan selalu ada yang dikorbankan untuk setiap level yang kamu raih,
entah itu waktu, materi, tenaga dan pikiran”*

*“Direndahkan di mata manusia, ditinggikan di mata Tuhan, Prove Them
Wrong”*

(Riska Apriyanti)

“La Tahzan Innallaha Ma’ana”

“Janganlah engkau bersedih, sesungguhnya Allah bersama kita”

(Surah At- Taubah ayat 40)

Karya ini ku persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya tercinta yang tak pernah lelah untuk mengingatkan, memberikan semangat serta memberikan dukungan, perjuangan dan memberikan motivasi dalam hidup ini.
2. Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Komunikasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Reel Seven Organizer*” dengan tepat waktu. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada *Reel Seven Organizer*. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi penulisan maupun materinya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun untuk kesempurnaan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis dan mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis prodi Usaha Perjalanan Wisata di masa yang akan datang.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak – pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada :

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, MT., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
4. Ibu Yulia Pebrianti, S.EI., M.Si., selaku Ketua Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Dra. Esya Alhadi, M.M., selaku Pembimbing I yang telah bersedia memberikan bimbingan, pengarahan, inspirasi, dan motivasi serta saran dengan penuh keikhlasan dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
6. Ibu Lisnini, S.E., M.Si., selaku Pembimbing II yang telah bersedia memberikan bimbingan, pengarahan, inspirasi, dan motivasi serta saran dengan penuh keikhlasan dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Program Studi Usaha Perjalanan Wisata khususnya.
8. Perusahaan *Reel Seven Organizer* yang telah membantu penulis dalam pengambilan data.
9. Rekan-rekan seperjuangan BPA 2019 Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Sriwijaya.

10. Rocky Prayoga, yang selalu memberi inspirasi untuk terus melangkah maju kedepan, menjadi teman tukar pikiran, tempat berkeluh kesah, dan menjadi *support system* penulis dalam menyelesaikan skripsi. Terima kasih atas waktu, materi, doa yang senantiasa dilangitkan dan seluruh hal baik yang diberikan kepada penulis selama ini.
11. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
12. Dan yang terakhir, Riska Apriyanti, diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibbilang tidak mudah.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak pada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingan kepada penulis. Semoga segala bantuan yang telah diberikan mendapatkan limpahan rahmat dan pahala dari Allah SWT. Aamiin.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada *Reel Seven Organizer*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Untuk memperoleh data primer peneliti melakukan wawancara dan penyebaran kuesioner. Selain itu, peneliti juga melakukan dokumentasi dan studi kepustakaan untuk data sekunder. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan *Reel Seven Organizer* sebanyak 60 pelanggan diambil dari jumlah data pelanggan akhir dari tahun 2018 hingga tahun 2022. Penentuan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan jenis metode *sampling* jenuh. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian dilihat dari uji t, komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar $4.970 > 1.672$ dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar $7.101 > 1.672$. Hasil uji F, komunikasi dan kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan sebesar $195.946 > 3.16$. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 87.3% sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini sebesar 12.7%. Komunikasi dan kualitas pelayanan ditingkatkan secara bersamaan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan yang diberikan kepada *Reel Seven Organizer*.

Kata Kunci : Komunikasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of communication and service quality on customer satisfaction at Reel Seven Organizer. This study uses a quantitative approach. This study uses two sources of data, namely primary data and secondary data. To obtain primary data the researcher conducted interviews and distributed questionnaires. In addition, researchers also conducted documentation and literature studies for secondary data. The population in this study were 60 Reel Seven Organizer customers taken from the final customer data from 2018 to 2022. Determination of the sample in this study was carried out using a saturated sampling method. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis technique. The results of the research seen from the *t* test, communication has a positive and significant influence on customer satisfaction of $4,970 > 1,672$ and service quality has a positive and significant influence on customer satisfaction of $7,101 > 1,672$. The results of the *F* test, communication and service quality have a simultaneous effect on customer satisfaction of $195,946 > 3.16$. The test results for the coefficient of determination (*R*²) were 87.3%, while the rest was explained by other variables not discussed in this study at 12.7%. Communication and service quality are improved simultaneously, so the higher the level of customer satisfaction given to Reel Seven Organizer.*

Keywords: Communication, Service Quality, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Manfaat Teoritis	9
1.5.2 Manfaat Praktis	10
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
2.1 <i>Event Organizer</i>	13
2.1.1 Pengertian <i>Event Organizer</i>	13
2.2 Komunikasi.....	13
2.2.1 Pengertian Komunikasi	13
2.2.2 Hambatan Komunikasi.....	14
2.2.3 Hukum Komunikasi Efektif	15
2.2.4 Dimensi Komunikasi.....	16
2.3 Kualitas Pelayanan.....	17
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	17
2.3.2 Kesenjangan Kualitas Pelayanan	18
2.3.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	19
2.4 Kepuasan Pelanggan	20
2.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	20
2.4.2 Dampak Kepuasan Pelanggan	21
2.4.3 Dimensi Kepuasan Pelanggan	21
2.5 Hubungan antar Variabel.....	22

2.5.1 Hubungan antar Komunikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.5.2 Hubungan antar Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.6 Kerangka Berpikir	23
2.7 Hipotesis Penelitian	23
2.8 Penelitian Terdahulu	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Pendekatan Penelitian	30
3.2 Lokasi Penelitian	30
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	30
3.3.1 Subjek Penelitian	30
3.3.2 Objek Penelitian	31
3.4 Jenis dan Sumber Data	31
a. Data Primer	31
b. Data Sekunder	32
3.5 Populasi dan Sampel	32
3.5.1 Populasi	32
3.5.2 Sampel	33
3.6 Definisi Operasional Variabel	34
3.7 Teknik Pengumpulan Data	35
1. Riset Lapangan	35
a. Kuesioner (Angket)	35
b. Dokumentasi	36
2. Riset Kepustakaan	36
3.8 Skala Pengukuran	36
3.9 Teknik Pengujian Instrumen	37
3.9.1 Uji Validitas	37
3.9.2 Uji Reliabilitas	37
3.10 Koefisien Determinasi (R^2)	38
3.11 Analisis Regresi Linier Berganda	38
3.12 Uji Hipotesis	39
3.12.1 Uji t (Parsial)	39
3.12.2 Uji F (Simultan)	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1 Hasil Penelitian	41
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.2 Deskripsi Karakteristik Responden	44
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi Jasa <i>Reel Seven Organizer</i>	45
4.3 Analisis Deskriptif	46
4.4 Hasil Tanggapan Responden	47

4.5 Uji Instrumen Penelitian.....	51
4.5.1 Uji Validitas.....	51
4.5.2 Uji Reliabilitas.....	54
4.6 Koefisien Determinasi (R^2)	54
4.7 Uji Regresi Linier Berganda.....	55
4.8 Uji Hipotesis	57
4.8.1 Uji t (Parsial)	57
4.8.2 Uji F (Simultan).....	59
4.9 Pembahasan	60
4.9.1 Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada <i>Reel Seven Organizer</i>	61
4.9.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada <i>Reel Seven Organizer</i>	64
4.9.3 Pengaruh Komunikasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada <i>Reel Seven Organizer</i>	67
4.9.4 Variabel Independen yang Paling Dominan.....	69
BAB V PENUTUP	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran.....	71

DAFTAR PUSTAKA.....	72
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Jumlah Data <i>Event Reel Seven Organizer</i> Tahun 2018-20193
Tabel 1.2	Data Komunikasi antara <i>Reel Seven Organizer</i> dan pelanggan....4
Tabel 1.3	Data Pelanggan di <i>Reel Seven Organizer</i>5
Tabel 1.4	Data Pelanggan di <i>Reel Seven Organizer</i> sebanyak 60 pelanggan6
Tabel 1.5	Data Keluhan Pelanggan7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu23
Tabel 3.1	Data Pelanggan di <i>Reel Seven Organizer</i>31
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel33
Tabel 3.3	Skala Likert.....36
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....43
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia44
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Sumber Informasi Jasa <i>Reel Seven Organizer</i>44
Tabel 4.4	Interpretasi Nilai Rata-Rata (Mean).....45
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Variabel Komunikasi (X_1).....46
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan (X_2).....47
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....49
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Instrumen Komunikasi50
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan.....51
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Instrumen Kepuasan Pelanggan52
Tabel 4.11	Hasil Uji Reliabilitas53
Tabel 4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi53
Tabel 4.13	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....54
Tabel 4.14	Hasil Uji t (Parsial).....56
Tabel 4.15	Hasil Uji t (Parsial) Coefficients ^a56
Tabel 4.16	Hasil Uji F (Simultan)58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	21
Gambar 4.1 Logo <i>Reel Seven Organizer</i>	41

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Rekomendasi Ujian Skripsi
- Lampiran 2 : Surat Permohonan Izin Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 3 : Surat Izin Pengambilan Data dari Politeknik Negeri Sriwijaya
- Lampiran 4 : Surat Izin Pengambilan Data dari *Reel Seven Organizer*
- Lampiran 5 : Form Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 6 : Lembar Kesepakatan Bimbingan dengan Pembimbing 1
- Lampiran 7 : Lembar Kesepakatan Bimbingan dengan Pembimbing 2
- Lampiran 8 : Lembar Bimbingan Skripsi dengan Pembimbing 1
- Lampiran 9 : Lembar Bimbingan Skripsi dengan Pembimbing 2
- Lampiran 10 : Data Wawancara dan Dokumentasi
- Lampiran 11 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 12 : Rekapitulasi Data Hasil Jawaban Kuesioner oleh Responden
- Lampiran 13 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 14 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 15 : Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2), Analisis Regresi Linier Berganda, Uji t dan Uji F
- Lampiran 16 : r -tabel, t -tabel, F -tabel
- Lampiran 17 : Frekuensi Identitas Responden
- Lampiran 18 : Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 19 : Lembar Revisi Skripsi
- Lampiran 20 : Lembar Persetujuan Skripsi