

**PERSEPSI PELANGGAN PADA KOMUNIKASI KARYAWAN
DALAM KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN
PELANGGAN DI RESTORAN**

(Studi pada Mie Gacoan Dinoyo)

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh:

Angga Mahardika Putra

201810040311403

Dosen Pembimbing:

Aditya Dwi Putra Bhakti, S.Sn., M.Med.Kom

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

TAHUN 2025

PERSEPSI PELANGGAN PADA KOMUNIKASI KARYAWAN DALAM
KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN DI RESTORAN

(STUDI PADA MIE GACUAN DINOYO)

Diajukan Oleh :

ANGGA MAHARDIKA PUTRA

201810040311403

Telah disetujui
Kamis / 17 JULI 2025


Pembimbing 1



Aditya Dwi Putra Bhakti, S.Sn., M. Med.Kom

Wakil Dekan I




Nur Rijal, S.IP., M.Hib.Int.

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi


Nasrullah, M.Si.

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh :

ANGGA MAHARDIKA PUTRA
201810040311403

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
dan dinyatakan
L U L U S

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana (S1) Ilmu Komunikasi
Kamis, 17 Juli 2025
Dihadapan Dewan Penguji

Dewan Penguji :

1. Bodi Suprpto, Ph.D.

(*Bodi Suprpto*)

2. Rahadi, M.Si

(*Rahadi*)

3. Aditya Dwi Putra Bhakti, S.Sn., M.Med.Kom. (

Aditya Dwi Putra Bhakti)

Mengetahui

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Aditya Dwi Putra Bhakti
Aditya Dwi Putra Bhakti, S.IP., M.Hub.Int.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG

Lembar Persetujuan Skripsi



Nama : Angga Mahardika Putra

NIM : 201810040311403

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik



Judul Skripsi : Peran Komunikasi Antar Pribadi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Di Restoran (Studi Pada Gacoan Dinoyo)

Disetujui,
Pembimbing

Aditya Dwi Putra Bhakti, S.Sn., M.Med.Kom

Mengetahui,
Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Nasrullah, S.Sos, M.Si.



Kampus I

Jl. Semarang 1 Malang, Jawa Timur
T. +62 341 251 251 (Hunting)
F. +62 341 895 432

Kampus II

Jl. BumiKarya Selatan No. 188 Malang, Jawa Timur
T. +62 341 501 588 (Hunting)
F. +62 341 582 688

Kampus III

Jl. Raya Tuguasari No. 248 Malang, Jawa Timur
T. +62 341 404 218 (Hunting)
F. +62 341 400 476
E. webmaster@umma.ac.id

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

1. Nama : Angga Mahardika Putra
2. NIM : 201810040311403
3. program Studi : Ilmu Komunikasi
4. Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
5. Judul Penelitian : Peran Komunikasi Antar Pribadi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Di Restoran (Studi Pada Gacoan Dinoyo)

6. Pembimbing : Aditya Dwi Putra Bhakti, S.Sn., M.Med.Kom
7. Kronologi Bimbingan :

Tanggal	Keterangan	Paraf Pembimbing
09/01/25	Pengajuan Judul Pertama	
26/02/25	Pengajuan Judul Kedua	
22/03/25	Pengumpulan Bab I,II,III	
22/03/25	Revisi penyesuaian judul dengan isi penelitian, penyesuaian metode penelitian dengan judul penelitian, penyesuaian pengumpulan data dengan metode baru.	
30/04/25	Pengumpulan Bab I sampai dengan VI beserta dengan draft wawancara.]	
17/05/25	Konsultasi naskah skripsi.	
17/05/25	Acc untuk seminar hasil.	
27/05/25	Deadline pengumpulam revisi naskah skripsi.	
27/05/25	Penyesuaian judul dengan metode penelitian, penyesuaian rumusan masalah, memperbaiki draft wawancara dan juga memasukkan kedalam lampiran.	
27/05/25	Acc seminar hasil	
02/06/25	Seminar Hasil	

Malang, 3 Juni 2025

Dosen Pembimbing,

Aditya Dwi Putra Bhakti, S.Sn.,
M.Med.Kom



Kampus 1
Jl. Semarang 1 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 251 251 (Pusat)
F: +62 341 460 435

Kampus 2
Jl. Bunderan Kusuma No. 158 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 321 140 (Pusat)
F: +62 341 362 000

Kampus 3
Jl. Raya Toyomas No. 240 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 464 210 (Pusat)
F: +62 341 460 435
E: wabmas@umma.ac.id

LEMBAR PERSETUJUAN DETEKSI PLAGIASI



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



PERATURAN REKTOR NOMOR 2 TAHUN 2017-11-29

TENTANG

PELAKSANAAN DETEKSI PLAGIASI PAADA KARYA TULIS ILMIAH DOSEN DAN
MAHASISWA DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

LEMBAR PERSETUJUAN DETEKSI PLAGIASI

SKRIPSI/TESIS/DISERTASI DENGAN JUDUL: Peran Komunikasi Antar Pribadi Dalam Peningkatan
Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Restoran (Studi Pada Gacoan Dinoyo)

Oleh:

Nama : Angga Mahardika Putra

NIM : 201810040311403

Telah memenuhi persyaratan untuk dilakukan deteksi plagiasi

Menyetujui,

Malang, 2 JUNI 2025

Pembimbing I/Promotor

Aditya Dwi Putra Bhakti, S.Sn., M.Med.Kom

NIP. 190918081988



Kampus 1

Jl. Darmasraya 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 521 102 (Pusat)
F. +62 341 422 132

Kampus 2

Jl. Bembungan Sistem No. 155 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 521 143 (Pusat)
F. +62 341 583 060

Kampus 3

Jl. Raya Tenggaman No. 345 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 804 919 (Pusat)
F. +62 341 482 434
E. www.made@umm.ac.id

BUKTI TANDA TERIMA PLAGIASI



PROGRAM STUDI
ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

Tanda Terima
Plagiasi

Nama : ANISA MAHARDIKA

NIM : 2018-403

Hasil Plagiasi : ^{20/6}

BAB I	10			
BAB II	4			
BAB III	19			

^{20/6}

BAB IV	8			
BAB V	8			
BAB VI	11			



PROGRAM STUDI
ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
20 JUNI 2025

M. Qasuki



BERITA ACARA SEMINAR HASIL SKRIPSI



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



BERITA ACARA SEMINAR HASIL SKRIPSI

Pada hari Senin, 02 Juni 2025

Pukul 19:00

Telah dilaksanakan Seminar Hasil oleh:

Nama Peneliti	Angga Mahardika Putra
NIM	201810040311403
Kosentrasi Studi	Ilmu Komunikasi
Fakultas	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Judul Skripsi	Peran Komunikasi Antar Pribadi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Di Restoran (Studi Pada Gacoan Dinoyo)
Pembimbing	Aditya Dwi Putra Bhakti, S.Sn., M.Med.Kom.
Dosen Penguji 1	Budi Suprpto. M.Si, Ph.D

Seminar Hasil dilakukan secara daring (*Online*) melalui *platform* Zoom Meeting

Dihadiri oleh Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji 1 dan sejumlah 10 Mahasiswa (Daftar Hadir terlampir). Penyajian Seminar Hasil dinyatakan LULUS / TIDAK LULUS

Malang, 3 Juni 2025

Dosen Pembimbing,

Dosen Penguji,

Aditya Dwi Putra B, S.Sn.,
M.Med.Kom

Budi Suprpto. M.Si, Ph.D

Mengetahui,
Kaprodi/Sekprodi Ilmu Komunikasi,

Nasrullah, M.Si



Kampus 1
J. Darmasari 1 Malang Jawa Timur
T. +62 341 951 252 (Pusat)
F. +62 341 460 435

Kampus 2
J. Dawadlungan Selatan No. 100 Malang Jawa Timur
T. +62 341 501 440 (Pusat)
F. +62 341 582 680

Kampus 3
J. Raya Tlogorejo No. 140 Malang Jawa Timur
T. +62 341 464 212 (Pusat)
F. +62 341 460 435
E. askemas@umm.ac.id

SURAT KETERANGAN



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG



SURAT KETERANGAN

Nomor : E.6.e/ /FISIP-UMM/VI/2025

Bersama ini kami sampaikan bahwa, mahasiswa:

Nama	: Angga Mahardika Putra
No. Induk Mahasiswa	: 201810040311403
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi	: Peran Komunikasi Antar Pribadi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Di Restoran (Studi Pada Gacoan Dinoyo)

Telah melakukan bimbingan Tugas Akhir dan **Siap Diuji**. Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan banyak terima kasih

Malang ,3 JUNI 2025

Dosen Pembimbing

Aditya Dwi Putra Bhakti, S.Sn., M.Med.Kom



Kampus 1
Jl. Sekeloa 1 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 557 252 (Kantor)
F. +62 341 460 433

Kampus II
Jl. Bundungan Sutawo No 100 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 501 140 (Kantor)
F. +62 341 261 000

Kampus III
Jl. Raya Tugunan No 240 Malang, Jawa Timur
P. +62 341 464 218 (Kantor)
F. +62 341 453 431
E. webmail@umm.ac.id

SURAT PERNYATAAN



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
MALANG

SURAT PERNYATAAN

Yang Bertandatangan di bawah ini :



Nama : Angga Mahardika Putra

NIM : 201810040311403

Program Studi : Ilmu Komunikasi



Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa

1. Tugas Akhir dengan Judul :

Peran Komunikasi Antar Pribadi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Di Restoran (Studi Pada Gacoan Dinoyo)

adalah hasil karya saya dan dalam naskah tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian ataupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

2. Apabila ternyata di dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, Saya bersedia TUGAS AKHIR INI DIGUGURKAN dan GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

3. Tugas akhir ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 3 Juni 2025

Yang Menyatakan,


Angga Mahardika Putra



Kampus I
Jl. Rawitnojo 8 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 521 252 (Pusat)
F: +62 341 485 830

Kampus II
Jl. Burhanigala Sukarno No. 148 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 521 148 (Pusat)
F: +62 341 567 880

Kampus III
Jl. Rajat Tlogomas No. 145 Malang, Jawa Timur
P: +62 341 864 578 (Pusat)
F: +62 341 485 431
E: webmaster@umm.ac.id

ABSTRAK

ABSTRAK


Angga Mahardika Putra, NIM 201810040311403. **Peran Komunikasi Antar Pribadi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Di Restoran (Studi Pada Gacoan Dinoyo)**. Skripsi

Komunikasi antar pribadi merupakan faktor krusial dalam sektor pelayanan yang dapat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dan tingkat kepuasan mereka. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi antar pribadi antara karyawan dan pelanggan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di restoran. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif melalui wawancara terhadap lima responden yang merupakan pelanggan dine-in. Teknik analisis data menggunakan analisis tematik dengan triangulasi sumber untuk memastikan keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antar pribadi secara verbal dan non-verbal yang efektif dari karyawan berperan signifikan dalam membentuk persepsi positif pelanggan terhadap kualitas pelayanan. Faktor-faktor komunikasi yang paling berpengaruh meliputi kemampuan mendengarkan keluhan pelanggan, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, ketepatan waktu dalam memberikan respons, kualitas interaksi personal, dan koordinasi tim karyawan. Komunikasi yang baik terbukti mampu meningkatkan kepuasan pelanggan melalui terciptanya rasa dihargai, penyelesaian masalah yang efektif, dan pembangunan kepercayaan jangka panjang. Penelitian ini mengonfirmasi bahwa komunikasi antar pribadi tidak hanya mempengaruhi pengalaman satu kali kunjungan, tetapi juga berkontribusi pada loyalitas pelanggan dan hubungan berkelanjutan. Kesimpulannya, komunikasi antar pribadi yang efektif merupakan investasi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan kepuasan pelanggan yang optimal dalam industri restoran.

Kata Kunci: Citra Merek; Hospitality; Komunikasi Efektif; Loyalitas Pelanggan; Pengalaman Pelanggan

Mengetahui

Dosen Pembimbing,



Aditya Dwi Putra B, S.Sn., M.Med.Kom

Malang, 3 Juni 2025

Peneliti



Angga Mahardika Putra

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunianya yang melimpah dan juga kesehatan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan judul “Persepsi Pelanggan terhadap Komunikasi Karyawan dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Restoran (Studi pada Mie Gacoan Dinoyo)” Sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi di Universitas Muhammadiyah Malang.

Penelitian ini saya dedikasikan untuk memperkaya ilmu pengetahuan yang diharapkan dapat memberikan manfaat pada siapapun. Dalam pengerjaan skripsi ini, peneliti mendapat banyak sekali bantuan dan dukungan dari berbagai macam pihak. Oleh karenanya, do'a dan terimakasih saya curahkan kepada:

1. Bapak Prof. Muslimin Machmud, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Bapak Nasrullah, S.Sos, M.A., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Bapak Aditya Dwi Putra B, S.Sn., M.Med.Kom., selaku pembimbing tugas akhir skripsi yang telah sabar dan meluangkan banyak waktu untuk membimbing saya sampai dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan teliti dan benar.
4. Bapak Nurudin, S.Sos., M.Si., selaku pembimbing akademik kelas Ilmu Komunikasi kelas G angkatan 2018.
5. Karyawan dan staff dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang mengarahkan dalam alur proses tugas akhir skripsi ini.
6. Kedua orang tua yang saya sangat cintai dan bangga, yang tak henti-hentinya memberikan do'a, dukungan dan selalu meyakinkan saya jika saya dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik.

7. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Paulin Octaverina Putri Ananto yang telah berkontribusi banyak dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini memberi dukungan baik tenaga, waktu, maupun kesabarannya. Terimakasih telah menjadi bagian hidup peneliti.
8. Kepada teman-teman satu tongkrongan saya warung kopi Ngesis dan Kribo, yang tidak dapat saya sebutkan semua satu-persatu telah banyak menemani peneliti dikala susah dan senang peneliti.
9. Kepada Mie Gacoan cabang Dinoyo dan para narasumber, yang telah memberikan kesempatan dalam mendapatkan data untuk kelancaran tugas akhir skripsi ini.

Terimakasih juga untuk semuanya yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu. saya menyadari jika kesempurnaan hanya milik Allah ta'ala sehingga masih cukup banyak kesalahan dalam menyusun tugas akhir ini. oleh karenanya, peneliti meminta maaf sebesar-besarnya atas kesalahan yang terjadi. Semoga tugas akhir skripsi ini bisa bermanfaat dan dapat dijadikan referensi untuk pengembangan yang lebih baik lagi dilain hari, terutama untuk mahasiswa Ilmu Komunikasi yang sedang dalam proses pengerjaan skripsi, Terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Malang, 05 Juli 2025



Angga Mahardika putra

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI	v
LEMBAR PERSETUJUAN DETEKSI PLAGIASI	vi
BUKTI TANDA TERIMA PLAGIASI	vii
BERITA ACARA SEMINAR HASIL SKRIPSI	viii
SURAT KETERANGAN	ix
SURAT PERNYATAAN	x
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Batasan Masalah.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Persepsi Pelanggan.....	8
2.1.1 Definisi Persepsi Pelanggan.....	8
2.1.2 Komponen Persepsi Pelanggan.....	8
2.1.3 Proses Terbentuknya Persepsi.....	8
2.1.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi.....	9
2.2 Komunikasi.....	11
2.2.1 Pengertian Komunikasi.....	11
2.2.2 Tujuan dan Manfaat Komunikasi.....	12
2.2.3 Peran Komunikasi.....	14

2.2.4	Proses Komunikasi.....	15
2.2.5	Komunikasi Verbal dan Non-Verbal dalam Konteks Restoran	17
2.3	Komunikasi Antar Pribadi.....	17
2.3.1	Pengertian Komunikasi Antar Pribadi.....	17
2.3.2	Komponen Komunikasi Antar Pribadi	18
2.3.3	Komunikasi Antar Pribadi.....	20
2.3.4	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi Antar Pribadi	21
2.3.5	Unsur-Unsur Komunikasi Antar Pribadi	22
2.3.6	Indikator Komunikasi Antar pribadi	22
2.4	Kualitas Pelayanan	24
2.4.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	24
2.4.2	Faktor - Faktor Kualitas Pelayanan.....	25
2.4.3	Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	27
2.5	Kepuasan Pelanggan	29
2.5.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan	29
2.5.2	Manfaat kepuasan dan konsekuensi Ketidakpuasan	31
2.5.3	Peranan Kepuasan Pelanggan	31
2.5.4	Dimensi Dasar yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	33
2.5.5	Strategi Kepuasan Pelanggan.....	33
2.5.6	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	34
2.5.7	Pengukuran Kepuasan Pelanggan	35
2.6	Penelitian Terdahulu.....	37
2.7	Kerangka Konseptual.....	39
BAB III METODE PENELITIAN		40
3.1	Pendekatan Penelitian	40
3.2	Jenis dan Dasar Penelitian.....	40
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian.....	41
3.4	Populasi dan Sampel	41
3.5	Subjek Penelitian.....	42
3.6	Teknik Pengumpulan Data	43
3.7	Teknik Analisis Data	43
3.8	Keabsahan Data.....	44
BAB IV GAMBARAN UMUM.....		45
4.1	Profile Mie Gacoan	45
4.2	Profile Mie Gacoan Cabang Dinoyo	48

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
5.1 Hasil Penelitian	50
5.2 Pembahasan.....	56
5.2.1 Interpretasi Subjektif Pelanggan terhadap Gaya Komunikasi Karyawan	56
5.2.2 Konteks Sosial dan Budaya Lokal dalam Membentuk Preferensi Komunikasi	58
5.2.3 Makna Komunikasi terhadap Persepsi Kualitas Pelayanan	60
5.2.4 Persepsi Kepuasan Pelanggan secara Subjektif	62
5.2.4 Refleksi dan Temuan Khusus	64
5.2.5 Pola Tema yang Muncul dari Wawancara Mendalam	66
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	64
6.1 Kesimpulan	64
6.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	66
LAMPIRAN.....	64

