

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN DAN
PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG
DI LUWIN CAFE SUMBERGEMPOL TULUNGAGUNG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M.)
Pada Prodi Manajemen



OLEH:

YENI FITRIANA
NPM : 2212010362

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

2026

Skripsi Oleh:

YENI FITRIANA
NPM: 2212010362

Judul :

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN DAN
PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI
LUWIN CAFE SUMBERGEMPOL TULUNGAGUNG**

Telah disetujui untuk diajukan Kepada Panitia Ujian/Sidang Skripsi Prodi
Manajemen FEB UN PGRI Kediri

Tanggal : 17 Juli 2026

Pembimbing I



Prof. Dr. Drs. Mochamad Muchson, S.E., M.M.
NIDN. 0018126701

Pembimbing II



Itot Bian Raharjo, S.Pd., S.E., M.M.
NIDN. 0718118401

Skripsi oleh:

YENI FITRIANA

NPM: 2212010362

Judul :

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN DAN
PELAYANAN PRIMA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DI
LUWIN CAFE SUMBERGEMPOL TULUNGAGUNG**

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Prodi Manajemen FEB UN PGRI Kediri
Pada Tanggal: 17 Juli 2026

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Syarat

Panitia Penguji:

1. Ketua : Prof. Dr. Drs. Mochamad Muchson, S.E., M.M.
2. Penguji I : Rino Sardanto S.Pd, M.Pd.
3. Penguji II : Itot Bian Raharjo, S.Pd., S.E., M.M.



Mengetahui,
Dekan FEB



Dr. Amen Tohari, M.Si.
NIDN. 0715078102

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya,

Nama : Yeni Fitriana

Jenis Kelamin : Perempuan

Tempat/Tgl Lahir : Tulungagung, 30 Januari 2000

NPM : 2212010362

Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis/Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak dapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, 21 Juni 2026

Yang menyatakan



YENI FITRIANA

NPM: 2212010362

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Proses yang panjang akan terasa indah ketika tujuan akhirnya tercapai.”

Kupersembahkan Karya ini buat:

1. Ayah dan Ibu tercinta, yang telah menjadi sumber kasih sayang, doa, semangat, dan pengorbanan yang tiada henti. Terima kasih atas segala cinta, perhatian, kerja keras, serta dukungan yang selalu diberikan dalam setiap langkah kehidupan saya. Doa dan kepercayaan yang Ayah dan Ibu berikan menjadi kekuatan terbesar bagi saya untuk menyelesaikan pendidikan ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kesehatan, kebahagiaan, umur yang penuh berkah, serta membalas segala pengorbanan Ayah dan Ibu dengan pahala yang berlipat ganda.

Karya ini adalah salah satu bentuk rasa syukur, bakti, dan terima kasih saya kepada Ayah dan Ibu. Semoga saya dapat terus membanggakan dan membahagiakan kalian di setiap langkah kehidupan.

2. Dan untuk seseorang yang tersayang muhammad algrin nihada

Terima kasih telah hadir menjadi bagian dari perjalanan ini. Terima kasih atas doa, dukungan, kesabaran, perhatian, serta semangat yang selalu kamu berikan di setiap proses penyusunan skripsi ini. Kehadiranmu menjadi salah satu sumber motivasi untuk terus berjuang hingga akhirnya karya ini dapat terselesaikan.

Semoga setiap impian dan harapan yang kita perjuangkan dapat terwujud. Terima kasih telah menemani dalam suka maupun duka. Semoga kita senantiasa diberikan kesehatan, kebahagiaan, dan kemudahan dalam setiap langkah kehidupan.

Terima kasih untuk segala kebaikan dan ketulusan yang telah kamu berikan.

3. Untuk Sahabat-Sahabat Tersayang (nunik, izza, nisak , desvio , saiful , Fuad , Nanda , vicky , Rizaldy)

Terima kasih kepada sahabat-sahabat terbaik yang selalu hadir memberikan semangat, doa, dukungan, dan motivasi selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan, tawa, cerita, serta bantuan yang telah diberikan dalam setiap suka maupun duka.

Kehadiran kalian menjadi salah satu penyemangat bagi saya untuk terus berjuang hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga persahabatan yang telah terjalin tetap abadi, dipenuhi kebahagiaan, dan semoga kita semua diberikan kemudahan dalam meraih cita-cita serta kesuksesan di masa depan.

Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan yang penuh makna ini.

4. Untuk Diri Sendiri

Terima kasih kepada diri sendiri yang telah mampu bertahan, berjuang, dan tidak menyerah dalam menghadapi setiap proses hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Terima kasih atas segala usaha, kesabaran, doa, dan kerja keras yang telah dilakukan, meskipun diwarnai berbagai tantangan dan rintangan.

Skripsi ini menjadi bukti bahwa setiap langkah kecil yang dilakukan dengan penuh tekad akan membawa hasil yang bermakna. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari perjalanan yang lebih baik, serta menjadi motivasi untuk terus belajar, berkembang, dan meraih impian di masa depan.

Teruslah percaya pada kemampuan diri, tetap rendah hati, dan jangan pernah berhenti berusaha menjadi pribadi yang lebih baik.

ABSTRAK

Yeni Fitriana: Pengaruh Komunikasi Interpersonal Karyawan dan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pengunjung di Luwin Cafe Sumbergempol Tulungagung, Skripsi, Manajemen, FEB UNP Kediri, 2026.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal Karyawan, Pelayanan Prima, Kepuasan Pengunjung.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh persaingan usaha kuliner yang semakin ketat, sehingga perusahaan tidak hanya dituntut menyediakan produk berkualitas, tetapi juga memberikan pelayanan yang mampu memenuhi harapan pengunjung. Komunikasi interpersonal karyawan dan pelayanan prima menjadi bagian penting dalam menciptakan pengalaman serta kepuasan pengunjung di Luwin Cafe Sumbergempol Tulungagung.

Permasalahan penelitian ini adalah: (1) Apakah komunikasi interpersonal karyawan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengunjung? (2) Apakah pelayanan prima berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengunjung? (3) Apakah komunikasi interpersonal karyawan dan pelayanan prima berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengunjung?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasional. Populasi penelitian adalah seluruh pengunjung Luwin Cafe yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Sampel penelitian sebanyak 30 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert. Data dianalisis menggunakan uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan program SPSS.

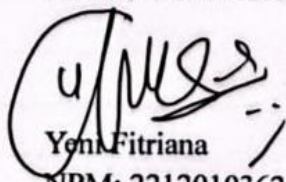
Kesimpulan hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Komunikasi interpersonal karyawan memiliki arah pengaruh positif, tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, dengan nilai t hitung $0,205 < t$ tabel $2,052$ dan signifikansi $0,839 > 0,05$. (2) Pelayanan prima berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, dengan nilai t hitung $6,482 > t$ tabel $2,052$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. (3) Komunikasi interpersonal karyawan dan pelayanan prima secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, dengan nilai F hitung $247,380 > F$ tabel $3,354$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai R Square sebesar $0,948$ menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan kepuasan pengunjung sebesar $94,8\%$, sedangkan $5,2\%$ dipengaruhi faktor lain.

Berdasarkan hasil penelitian, manajemen Luwin Cafe disarankan mempertahankan pelayanan prima, meningkatkan kecepatan pelayanan, ketepatan pesanan, keramahan, serta kemampuan komunikasi karyawan. Peneliti selanjutnya disarankan menambah jumlah responden dan menggunakan variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan pengunjung.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyusun dan telah menyelesaikan laporan tugas akhir. Penelitian kuantitatif ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis sejauh mana pengaruh komunikasi interpersonal karyawan dan pelayanan prima dalam menentukan tingkat kepuasan pengunjung pada Luwin Cafe Sumbergempol Tulungagung:

1. Dr. Zainal Afandi, M.Pd selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
2. Bapak Dr. Amin Tohari, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Ibu Restin Meiliana, M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. Bapak Prof. Dr. Drs. Mochamad Muchson, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membimbing dengan baik dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Itot Bian Raharjo, S.Pd, S.E, M.M. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membimbing dengan baik dalam penyusunan skripsi ini.
6. Segenap Dosen dan Karyawan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri atas dedikasinya selama ini.
7. Keluarga tercinta, khususnya kedua orang tua, yang selalu memberikan doa, kasih sayang, semangat, dan dukungan moril maupun materil yang tak ternilai harganya.
8. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah berkontribusi membantu penulis dalam menyusun proposal skripsi ini

Kediri, 21 Juni 2026

Yoni Fitriana
NPM: 2212010362

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK.....	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II : LANDASAN TEORI.....	10
A. Teori dan Penelitian Terdahulu Variabel Kepuasan Pengunjung (Y)	11
B. Teori dan Penelitian Terdahulu Variabel Komunikasi Interpersonal Karyawan (X ₁)	21
C. Teori dan Penelitian Terdahulu Variabel Pelayanan Prima (X ₂).....	31
D. Kerangka Berpikir	43
1. Hubungan Komunikasi Interpersonal Karyawan dengan Kepuasan Pengunjung	43
2. Hubungan Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pengunjung	44
3. Hubungan Komunikasi Interpersonal Karyawan dan Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pengunjung	45
E. Hipotesis Penelitian	47
BAB III : METODE PENELITIAN.....	49
A. Desain Penelitian	49

B. Definisi Operasional	49
C. Instrumen Penelitian	52
D. Tempat dan Jadwal Penelitian	57
E. Prosedur Penelitian	60
F. Teknik Analisis Data	62
1. Analisis Deskriptif	62
2. Analisis Korelasi	63
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	67
A. Hasil Penelitian.....	67
B. Pembahasan	84
BAB V : PENUTUP	96
A. Simpulan	96
B. Saran	97
Daftar Pustaka	100
Lampiran-lampiran	103

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 : Penelitian Terdahulu Variabel Kepuasan Pengunjung.....	19
2.2 : Penelitian Terdahulu Variabel Komunikasi Interpersonal Karyawan	30
2.3 : Penelitian Terdahulu Variabel Pelayanan Prima	41
3.1 : Skala Likert.....	52
3.2 : Hasil Uji Validitas	53
3.3 : Hasil Uji Reliabilitas	54
3.4 : Kisi-Kisi Instrumen.....	55
3.5 : Waktu Penelitian	58
3.6 : Interval atau Rentang Skala	63
4.1 : Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
4.2 : Responden Berdasarkan Usia	68
4.3 : Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	70
4.4 : Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
4.5 : Deskriptif Variabel Komunikasi Interpersonal Karyawan (X_1)	71
4.6 : Deskriptif Variabel Pelayanan Prima (X_2).....	72
4.7 : Deskriptif Variabel Kepuasan Pengunjung (Y).....	73
4.8 : Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov Test</i>	74
4.9 : Hasil Uji Multikolinearitas	76
4.10 : Hasil Regresi Linier Berganda.....	78
4.11 : Hasil Uji t	80
4.12 : Hasil Uji F	82
4.13 : Hasil Analisis Determinasi	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 : Kerangka Konseptual	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 : Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	103
2 : Instrumen Penelitian (Responden)	107
3 : Tabulasi Data Hasil Penelitian	108
4 : Hasil Output SPSS	111
5 : Surat Pengantar/Izin Penelitian	114
6 : Surat Balasan Izin Penelitian	115
7 : Kartu Bimbingan Tugas Akhir SIAKAD.....	116
8 : Surat Keterangan Similarity PPI	117
9 : Halaman Hasil Similarity	118
10 : Berita Acara Ujian SIAKAD	119
11 : Lembar Revisi Ujian SIAKAD	120

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan sektor usaha kuliner di Indonesia mengalami pertumbuhan yang cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir. Meningkatnya jumlah kafe, restoran, maupun kedai kopi menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat tidak lagi terbatas pada pemenuhan kebutuhan konsumsi, tetapi juga berkembang menjadi kebutuhan akan tempat yang nyaman untuk bersosialisasi, berdiskusi, bekerja, maupun menghabiskan waktu bersama keluarga dan teman. Kondisi tersebut mendorong persaingan antar pelaku usaha kuliner menjadi semakin kompetitif. Oleh karena itu, setiap pelaku usaha dituntut untuk mampu memberikan keunggulan yang tidak hanya berasal dari kualitas produk, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung. Wahyuni (2022) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung sehingga menjadi aspek penting dalam mempertahankan keberlangsungan suatu usaha kuliner.

Luwin Cafe merupakan salah satu usaha kuliner yang berada di Kecamatan Sumbergempol, Kabupaten Tulungagung. Cafe ini cukup dikenal oleh masyarakat karena memiliki konsep tempat yang nyaman serta menyediakan berbagai pilihan makanan dan minuman yang sesuai dengan kebutuhan berbagai kalangan. Pengunjung yang datang tidak hanya berasal dari kalangan remaja dan mahasiswa, tetapi juga pekerja hingga masyarakat umum. Kondisi tersebut menjadikan Luwin Cafe sebagai salah satu tempat yang ramai dikunjungi, terutama pada malam hari. Tingginya jumlah pengunjung menunjukkan bahwa Luwin Cafe memiliki daya tarik yang baik sehingga mampu bersaing dengan usaha kuliner lain yang ada di wilayah Tulungagung.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti sebelum penelitian dilaksanakan, diketahui bahwa meningkatnya jumlah pengunjung pada malam hari menyebabkan aktivitas pelayanan menjadi lebih padat dibandingkan pada jam operasional lainnya. Dalam kondisi tersebut, karyawan tetap berupaya

memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada setiap pengunjung. Akan tetapi, ketika jumlah pengunjung meningkat, respons karyawan terhadap kebutuhan pengunjung terkadang memerlukan waktu yang lebih lama. Selain itu, proses penyajian pesanan juga cenderung mengalami keterlambatan karena banyaknya pesanan yang harus disiapkan secara bersamaan. Meskipun selama proses observasi tidak ditemukan keluhan secara langsung dari pengunjung, kondisi tersebut menunjukkan adanya tantangan bagi pihak pengelola untuk menjaga konsistensi kualitas pelayanan agar pengalaman yang diterima setiap pengunjung tetap positif.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan suatu usaha kuliner tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk yang disajikan, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas interaksi yang terjalin antara karyawan dengan pengunjung. Interaksi yang berlangsung selama proses pelayanan menjadi pengalaman pertama yang dirasakan pengunjung ketika memasuki suatu kafe. Anggraini et al. (2022) menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi, pikiran, maupun perasaan yang dilakukan secara langsung antara dua orang atau lebih sehingga mampu menciptakan hubungan yang saling memahami. Dalam dunia usaha jasa, komunikasi interpersonal menjadi salah satu faktor yang berperan penting dalam membangun hubungan yang baik antara karyawan dan pengunjung.

Komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh karyawan tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi mengenai produk atau layanan, tetapi juga menjadi sarana untuk memahami kebutuhan, memberikan solusi, serta menciptakan rasa nyaman bagi pengunjung selama berada di lokasi usaha. Faniasari & Manafe (2022) menyatakan bahwa komunikasi interpersonal yang dilakukan secara efektif mampu menciptakan kepuasan pengunjung karena pengunjung merasa dihargai, diperhatikan, dan memperoleh informasi yang jelas selama menerima pelayanan. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif berpotensi menimbulkan kesalahpahaman sehingga dapat memengaruhi penilaian pengunjung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Selain komunikasi interpersonal, faktor lain yang tidak kalah penting adalah pelayanan prima. Dalam usaha yang bergerak pada bidang jasa, pelayanan prima merupakan bentuk komitmen perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada setiap pengunjung. Supredi et al., (2022) menjelaskan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang diberikan secara optimal dengan tujuan memenuhi bahkan melebihi harapan pengguna jasa. Pelayanan prima diwujudkan melalui sikap ramah, kesigapan, ketepatan, kesopanan, serta kemampuan karyawan dalam memberikan solusi terhadap kebutuhan pengunjung. Dengan demikian, pelayanan prima tidak hanya berorientasi pada penyelesaian transaksi, tetapi juga pada penciptaan pengalaman yang menyenangkan bagi pengunjung.

Penerapan pelayanan prima menjadi semakin penting ketika jumlah pengunjung meningkat. Dalam kondisi tersebut, karyawan dituntut mampu menjaga kecepatan pelayanan tanpa mengurangi kualitas interaksi dengan pengunjung. Nugraha et al., (2022) menjelaskan bahwa pelayanan prima berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung di industri restoran karena kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan persepsi positif terhadap perusahaan. Pendapat tersebut diperkuat oleh Supredi (2022) yang menyatakan bahwa strategi pelayanan prima merupakan salah satu upaya perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung melalui pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional.

Kepuasan pengunjung merupakan salah satu indikator keberhasilan perusahaan jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan konsumennya. Kotler & Keller (2022) menjelaskan bahwa kepuasan pengunjung merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan antara harapan dengan kinerja layanan yang diterimanya. Semakin tinggi kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengunjung. Oleh karena itu, perusahaan perlu menjaga kualitas komunikasi interpersonal dan pelayanan prima secara berkelanjutan

agar mampu menciptakan kepuasan pengunjung serta meningkatkan loyalitas pengunjung terhadap perusahaan.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal maupun pelayanan prima memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pengunjung. Fianasari (2022) menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal karyawan berpengaruh dalam menciptakan kepuasan pengunjung melalui interaksi yang terbuka, jelas, dan penuh empati. Selain itu, penelitian Nugraha et al. (2022) menunjukkan bahwa pelayanan prima berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung pada industri restoran. Putra & Sari (2023) juga menjelaskan bahwa kepuasan pengunjung menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan perusahaan jasa karena berkaitan dengan loyalitas serta keinginan pengunjung untuk melakukan kunjungan kembali.

Meskipun berbagai penelitian telah mengkaji hubungan komunikasi interpersonal maupun pelayanan prima terhadap kepuasan pengunjung, penelitian tersebut umumnya dilakukan pada sektor pelayanan publik, perhotelan, rumah sakit, maupun restoran dengan karakteristik yang berbeda. Penelitian mengenai pengaruh kedua variabel tersebut pada usaha kafe lokal, khususnya Luwin Cafe Sumbergempol Tulungagung, masih belum banyak dilakukan. Selain itu, kondisi operasional Luwin Cafe yang mengalami peningkatan jumlah pengunjung pada malam hari memberikan karakteristik yang berbeda sehingga menarik untuk diteliti lebih lanjut. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai pengaruh komunikasi interpersonal karyawan dan pelayanan prima terhadap kepuasan pengunjung pada Luwin Cafe Sumbergempol Tulungagung.

Berdasarkan uraian fenomena, teori, serta hasil penelitian terdahulu tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Karyawan dan Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pengunjung di Luwin Cafe Sumbergempol Tulungagung”.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Apakah komunikasi interpersonal karyawan (X_1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengunjung di Luwin Cafe Sumbergempol Tulungagung?
2. Apakah pelayanan prima (X_2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengunjung di Luwin Cafe Sumbergempol Tulungagung?
3. Apakah komunikasi interpersonal karyawan dan pelayanan prima berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengunjung di Luwin Cafe Sumbergempol Tulungagung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh komunikasi interpersonal karyawan terhadap kepuasan pengunjung di Luwin Cafe Sumbergempol Tulungagung
2. Untuk menguji pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pengunjung di Luwin Cafe Sumbergempol Tulungagung
3. Untuk menguji pengaruh komunikasi interpersonal karyawan dan pelayanan prima secara simultan terhadap kepuasan pengunjung di Luwin Cafe Sumbergempol Tulungagung

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen dan komunikasi, khususnya dalam bidang pelayanan dan kepuasan pengunjung. Penelitian ini memperkaya pemahaman tentang bagaimana komunikasi interpersonal karyawan dan pelayanan prima dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung di sektor jasa kuliner. Hasil penelitian ini diharapkan dapat

memperkuat teori-teori yang menjelaskan pentingnya interaksi interpersonal yang baik antara penyedia layanan dan pengunjung dalam membangun hubungan yang harmonis, meningkatkan kepercayaan, serta menciptakan pengalaman positif yang berdampak pada loyalitas pengunjung. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi dasar pengembangan model konseptual baru yang mengaitkan aspek komunikasi dan pelayanan dengan perilaku pengunjung dalam konteks bisnis lokal, seperti kafe atau restoran.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dan menjadi bahan pertimbangan bagi berbagai pihak yang berkepentingan, di antaranya:

a. Bagi Perusahaan (Luwin Cafe)

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan strategis bagi Luwin Cafe untuk memetakan posisi kualitas pelayanannya di mata pengunjung secara objektif. Dengan memahami bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal dan pelayanan prima terhadap kepuasan, perusahaan dapat mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang sudah unggul maupun yang masih memerlukan perbaikan. Temuan ini juga dapat digunakan untuk memperkuat loyalitas pengunjung serta membangun keunggulan kompetitif yang berkelanjutan di tengah persaingan industri kuliner yang ketat di wilayah Sumbergempol.

b. Bagi Manajemen

Bagi pihak manajemen, penelitian ini memberikan landasan data empiris mengenai kinerja nyata karyawan di lapangan dalam berinteraksi dengan konsumen. Informasi tersebut sangat berharga untuk merumuskan kebijakan internal yang lebih tepat sasaran, seperti penyusunan modul pelatihan komunikasi yang efektif, penetapan standar perilaku operasional yang lebih berorientasi pada konsumen, serta sebagai dasar evaluasi kinerja berkala yang lebih komprehensif.

c. Bagi Karyawan

Melalui hasil studi ini, diharapkan para karyawan memperoleh kesadaran yang lebih mendalam mengenai betapa krusialnya peran komunikasi interpersonal dan perilaku profesional dalam setiap interaksi layanan. Hal ini dapat mendorong motivasi internal karyawan untuk senantiasa menunjukkan sikap ramah, responsif, dan empatik. Selain itu, pemahaman yang baik terhadap ekspektasi pengunjung akan memudahkan karyawan dalam memberikan solusi yang tepat, sehingga tercipta lingkungan kerja yang lebih positif karena pengunjung merasa dihargai.

d. Bagi Pelaku Usaha Kuliner Lainnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi atau benchmark bagi para pelaku bisnis di bidang jasa kuliner lainnya, khususnya di daerah Tulungagung. Di era di mana kualitas produk cenderung seragam, temuan dalam penelitian ini memberikan wawasan mengenai bagaimana mengelola aspek non-teknis seperti pelayanan dan komunikasi sebagai instrumen utama untuk mempertahankan retensi pengunjung dan meningkatkan daya tarik bisnis di mata publik

Daftar Pustaka

- Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(3), 337–342. <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/mude>
- Ansori, I., Mulyana, H. D., & Abdullah, Y. (2023). Keterlibatan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan sebagai Determinan Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya pada Loyalitas. *Jurnal Bisnis, Manajemen & Ekonomi*, 21(1), 90-102. <https://doi.org/10.33197/jbme.vol21.iss1.2023.1072>
- Anugrahni, L. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kecerdasan Emosional Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Manajemen Sains & Organisasi*, 4(2), 131–141. <https://doi.org/10.52300/jmso.v4i2.9368>
- Daming. (2024). Pentingnya Perilaku dalam Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Pelayanan Prima. *Journal Governance and Politics (JGP)*, 4(1), 65–73.
- Faniasari, L. & Manafe, L. A. (2022). Komunikasi Interpersonal Karyawan Dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Sekretari Universitas Pamulang*, 9(2), 74-87. <https://doi.org/10.32493/skr.v9i2.21895>
- Faniasari, L. (2022). Komunikasi Interpersonal Karyawan dalam Menciptakan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 6(3), 110–1023.
- Felicia, Nugroho, N., Yuliana, & Hutabarat, F. A. M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 4(3), 654–659. <https://doi.org/10.47065/jtear.v4i3.1043>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*.
- Haryanto, T., & Azizah, S. N. (2021). Pengantar Praktis: Pemasaran Digital. In *UM Purwokerto Press*.
- Irwansyah, B. & Afif, Y. K. (2022). Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT Bank SUMUT Syariah KCP Stabat. *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*, 1(2), 193-199.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing Management (16th ed.)*. Pearson

Education Inc.

Kotler dan Keller. (2019). *Marketing Manajemen* (14th ed.). harlow pearson.

Malikhah, S., & Sawiji, H. (2024). Kualitas Pelayanan Prima Kantor Kecamatan Jebres Kota Surakarta. *Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 8(5), 435-444.

Natali, G., Marsofiyati, & Rachmadania, R. F. (2025). Analisis Implementasi Standar Pelayanan Prima pada Divisi Pelayanan Pelanggan PT ASDP Indonesia Ferry (Persero). *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 10(7), 91-100.

Nugraha, F. A., Pratama, R. A., & Wibowo, A. (2022). Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pelanggan di Industri Restoran. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 14(2), 89–97.

Prameswari, H., Purnamasari, E. D., & Yeni, Y. (2024). Pengaruh Budaya Organisasi dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas Kerja Rumah Sakit Ak Gani Palembang. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen Dan Akuntansi (JEBMA)*, 4(1), 172-181.

Putra, A., & Sari, L. (2023). Kepuasan Pelanggan sebagai Indikator Kinerja Perusahaan Jasa. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Indonesia*, 8(2), 115-128.

Rahmawati, E. (2022). Strategi Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen (Poliban)*, 4(2), 71–83.

Rochmah, B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 10(1), 61–72. <https://doi.org/10.31289/publika.v10i1.7278>

Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.

Supredi, C., Kertati, I., & K. (2022). Pelayanan Prima (Excellent Service) Pada Masa Pandemi COVID-19. *Journal of Research and Development on Public Policy (Jarvic)*, 1(1), 26-41. <https://doi.org/10.58684/jarvic.v1i1.45>

Tumoka, I. M. R. & S. (2024). Pelayanan Prima pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Sorong. *Jurnal Pemerintahan & Pelayanan Publik*, 3(2), 62–70.

- Wahyuni, S. (2022). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Kafe Lokal. *Jurnal ProBisnis*, 5(1), 44–53.
- Wardama, R. S. & Kamela, H. (2025). Implementasi Kebijakan Kinerja dan Komunikasi Interpersonal Pegawai pada Kantor Kementerian Agama Kota Bengkulu. *AKUA: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 4(1), 87-93.
- Wati, P. A. & Badrianto, Y. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kecerdasan Emosional terhadap Kinerja Karyawan. *Revenue: Lentera Bisnis Manajemen*, 1(3), 11–19.
- Wiliamto, K. D. (2022). Pelayanan Prima dan Faktor-Faktornya dalam Pemberian Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Dau, Kabupaten Malang. *Panoptikon: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(1), 33–42.
- Wulandari, R., & Fauzi, H. (2024). Pengukuran Kepuasan Pelanggan dalam Industri Retail Modern. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 10(3), 203-217.