

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Penelitian ini pada dasarnya menitik beratkan pada masalah manajemen pemasaran khususnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelanggan di Warung bajak laut Kediri. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa : Komunikasi interpersonal secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Warung Bajak Laut Kediri.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang dapat diberikan berkaitan dengan hasil pada penelitian ini adalah :

1. Bagi Warung Bajak Laut Kediri, dianjurkan untuk terus melakukan peningkatan terbaru berkaitan dengan komunikasi interpersonal, dengan peningkatan tersebut kepuasan pelanggan serta pengawasan untuk berkomunikasi interpersonal yang baik, sopan dan santun kepada para pelanggan, untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan di Warung Bajak Laut Kediri.
2. Bagi peneliti selanjutnya, karena dalam penelitian ini terbukti masih ada variabel lain yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan akan tetapi tidak dibahas dalam penelitian ini, hal ini dapat dijadikan bahan guna

melakukan penelitian lanjutan yang sejenis dengan cara memasukkan variabel lain yang belum ada dalam penelitian ini seperti variabel motivasi, kinerja, kualitas pelayanan guna mendapatkan hasil yang lebih baik.

3. Bagi karyawan, dengan adanya penelitian ini diharapkan karyawan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik dan prima dalam memenuhi setiap kebutuhan pelanggan guna membantu perusahaan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, R., & Cangara, H. (2017). Rintangan Komunikasi Antar Budaya Dalam Perkawinan dan Perceraian Etnis Jawa dengan Papua di Kota Jayapura. *Jurnal Komunikasi KAREBA*, 5(2).
- Arikunto. (2018). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Bandiyono, A., & Saputro, R. D. (2020). International Journal of Scientific and Technology Research. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 9(2).
- Darmawan, C., Silvana, H., Zaenudin, H. N., & Effendi, R. (2019). Pengembangan hubungan interpersonal remaja dalam penggunaan media sosial di Kota Bandung. *Jurnal Kajian Komunikasi*, 7(2). <https://doi.org/10.24198/jkk.v7i2.21163>
- Ghozali. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan IBM SPSS 25. *Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi Universitas PGRI Madiun*, 6(2).
- Huda, M. N. (2019). Manajemen Pemasaran Sekolah. *Ta'dibi : Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 8(1).
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. In *Repository.Unitomo.Ac.Id*.
- Irawan, H. (2017). 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. In *Frontier*.
- Junaidi. (2017). Pengaruh komunikasi interpersonal orang tua dan anak dalam meningkatkan prestasi belajar anak di SMA Negeri 4 Samarinda Seberang. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 1(1).
- Kotler, P. dan K. K. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.
- Kusumaningsih, M. R., & Mulyana, O. P. (2016). Hubungan Antara Komunikasi Interpersonal Dengan Penyesuaian Diri Pada Siswa Remaja. *Psikologi*, 02(01).
- Lupiyoadi. (2017a). Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik. In *Salemba Empat*.
- Lupiyoadi, R. dan A. H. (2017b). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Maulana, M. S. R. (2017). Psikoedukasi Tentang Komunikasi Interpersonal Untuk Mengurangi Kecemasan Meninggalkan Pasangan Pada Calon Tenaga Kerja Wanita. In *Universitas Muhammadiyah Malang* (Vol. 13, Issue 3).
- Muhammad, B. (2018). Teori-Teori Manajemen SDM. *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Oliver, J. (2017). Pengertian Kepuasan. *Journal of Chemical Information and*

Modeling, 53(9).

Rahmania, N. Z., & Pamungkas, I. N. . (2019). Komunikasi Interpersonal Komunitas Online. *Jurnal Manajemen Komunikasi*, 3(1).

Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pdam Cibadak Sukabumi. *Ecodemica*, 2(1).

Sugiyono. (2017). Sugiyono, Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D , (Bandung: Alfabeta, 2015), 407 1. *Metode Penelitian Dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*.

Suranto Aw. (2014). Integrasi Pendidikan Karakter Dalam Pembelajaran Mata Kuliah Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Pendidikan Karakter*.

Thaibah. (2018). Strategi Komunikasi Politik Pemenangan Akmal Ibrahim Pada Pilkada Kabupaten Aceh Barat Daya 2017. *Photosynthetica*, 2(1).

Tjiptono, F. (2017). Pemasaran Jasa - Prinsip, Penerapan, dan Penelitiab. In *I*.

Yusrida, H., & Kurniawati, T. (2021). Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Interpersonal Terhadap Hasil Belajar Siswa pada Mata Pelajaran Pengelolaan Bisnis Ritel. *Jurnal Ecogen*, 4(1). <https://doi.org/10.24036/jmpe.v4i1.11036>

LAMPIRAN 1 :

KUESIONER

I. Identitas Responden

1. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan
2. Umur : _____ tahun
3. Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa Karyawan Swasta
PNS

II. Petunjuk Pengisian

Berilah tanda (✓) pada salah satu alternatif jawaban yang sesuai dengan pendapat Anda berdasarkan apa yang Anda rasakan sebagai pelanggan Warung Bajak Laut Kediri. Berikan pendapat Anda berdasarkan kriteria sebagai berikut:

III.Daftar Pertanyaan (Kuesioner)

Jawablah pertanyaan dengan jujur pada kolom yang disediakan, jika Anda :

1. SS = Sangat Setuju
2. S = Setuju
3. N = Netral
4. TS = Tidak Setuju
5. STS = Sangat Tidak Setuju

Komunikasi Interpersonal (X1)

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Karyawan memberikan informasi yang transparan					
2	Karyawan dan saya sebagai pelanggan melakukan komunikasi dua arah					
3	Karyawan merespon segala stimuli komunikasi secara jujur sesuai dengan keadaan yang sebenarnya					
4	Karyawan dapat bersikap menerima masukan dari pelanggan					
5	Karyawan selalu tanggap ketika diperlukan oleh pelanggan					
6	Karyawan dapat memahami harapan saya sebagai pelanggan warung bajak laut kediri					
7	Karyawan selalu mendengarkan kritik dan saran dari pelanggan					
8	Karyawan berkomunikasi dengan baik, ramah, sopan dan santun					
9	Karyawan selalu tersenyum, dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti					
10	Karyawan bersikap netral dan tidak membeda-bedakan setiap pelanggan					

Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	PERNYATAAN	SS	S	N	TS	STS
1	Berbagai olahan <i>seafood</i> yang dijual Warung Bajak Laut Kediri banyak dan lengkap					
2	Berbagai poster dan katalog tersedia di Warung Bajak Laut Kediri sehingga pelanggan dapat memilih olahan <i>seafood</i> sesuai diinginkan					
3	Saya akan merekomendasikan Warung Bajak Laut Kediri kepada teman karena olahan yang dijual berkualitas					
4	Pelayanan yang diberikan oleh karyawan di Warung Bajak Laut Kediri sangat ramah					

5	Karyawan bekerja cekatan dan tanggap dalam menghadapi permintaan pelanggan Warung Bajak Laut Kediri					
6	Karyawan bekerja cekatan dan tanggap dalam menghadapi permintaan pelanggan					
7	Saya merasa puas membeli olahan laut di Warung Bajak Laut Kediri karena pelayanannya yang baik					
8	Pelayanan pada Warung Bajak Laut Kediri sangat di utamakan					

LAMPIRAN 2 :

X1

Correlations

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Y

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	,662**	,315**	,564**	,425**	,320**	,573**	,314**	,687**
	Sig. (2-tailed)		,000	,004	,000	,000	,003	,000	,004	,000
	N	82	82	82	82	82	82	82	82	82
P2	Pearson Correlation	,662**	1	,392**	,542**	,495**	,540**	,584**	,299**	,726**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,006	,000
	N	82	82	82	82	82	82	82	82	82
P3	Pearson Correlation	,315**	,392**	1	,446**	,403**	,513**	,473**	,845**	,713**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	82	82	82	82	82	82	82	82	82
P4	Pearson Correlation	,564**	,542**	,446**	1	,645**	,727**	,781**	,547**	,849**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	82	82	82	82	82	82	82	82	82
P5	Pearson Correlation	,425**	,495**	,403**	,645**	1	,752**	,829**	,389**	,781**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	82	82	82	82	82	82	82	82	82
P6	Pearson Correlation	,320**	,540**	,513**	,727**	,752**	1	,733**	,521**	,814**
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	82	82	82	82	82	82	82	82	82
P7	Pearson Correlation	,573**	,584**	,473**	,781**	,829**	,733**	1	,593**	,892**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	82	82	82	82	82	82	82	82	82
P8	Pearson Correlation	,314**	,299**	,845**	,547**	,389**	,521**	,593**	1	,735**
	Sig. (2-tailed)	,004	,006	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	82	82	82	82	82	82	82	82	82
TOTAL	Pearson Correlation	,687**	,726**	,713**	,849**	,781**	,814**	,892**	,735**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	82	82	82	82	82	82	82	82	82

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	82	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	82	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,907	10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,901	8

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,727 ^a	,528	,522	3,79853	1,926

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1	1293,203	89,626	,000 ^b
	Residual	80	14,429		
	Total	81			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal

Coefficients^a

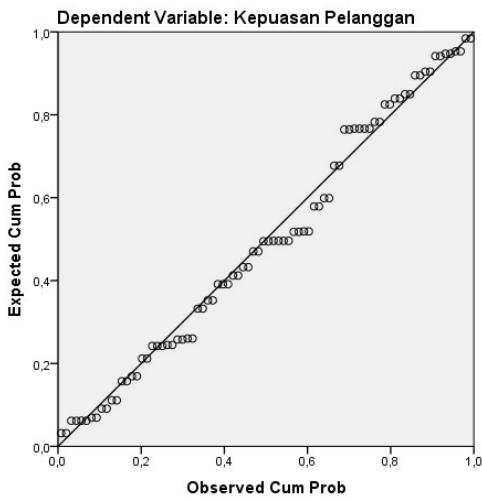
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,115	2,390	3,814	,000
	Komunikasi Interpersonal	,598	,063		

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA Table

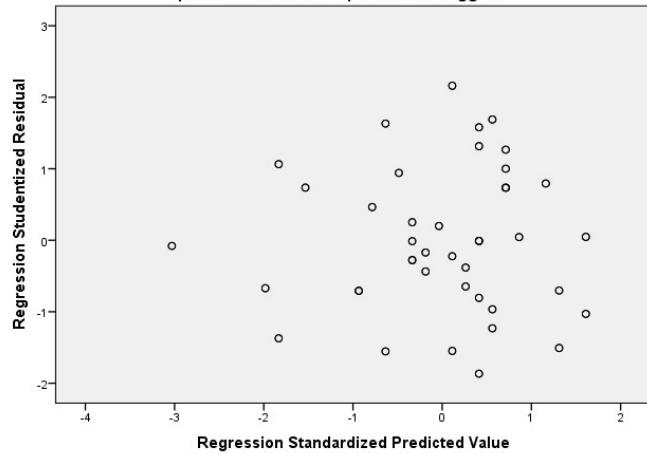
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Pelanggan *	Between Groups (Combined)	1598,155	19	84,113	6,140	,000
Komunikasi Interpersonal	Linearity	1293,203	1	1293,203	94,399	,000
	Deviation from Linearity	304,952	18	16,942	1,237	,262
	Within Groups	849,357	62	13,699		
	Total	2447,512	81			

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot

Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



Statistics

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
N	Valid	82	82	82	82	82	82	82	82	82
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3,6951	3,8049	3,6829	3,8902	3,5976	3,6707	3,7439	3,5854	3,6829
										3,8902

P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,4	2,4	2,4
	2,00	6	7,3	7,3	9,8
	3,00	17	20,7	20,7	30,5
	4,00	47	57,3	57,3	87,8
	5,00	10	12,2	12,2	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	10	12,2	12,2	12,2
	3,00	8	9,8	9,8	22,0
	4,00	52	63,4	63,4	85,4
	5,00	12	14,6	14,6	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,4	2,4	2,4
	2,00	13	15,9	15,9	18,3
	3,00	10	12,2	12,2	30,5
	4,00	41	50,0	50,0	80,5
	5,00	16	19,5	19,5	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	4	4,9	4,9	4,9
	3,00	21	25,6	25,6	30,5
	4,00	37	45,1	45,1	75,6
	5,00	20	24,4	24,4	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	11	13,4	13,4	13,4
	3,00	19	23,2	23,2	36,6
	4,00	44	53,7	53,7	90,2
	5,00	8	9,8	9,8	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

P6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,4	2,4	2,4
	2,00	4	4,9	4,9	7,3
	3,00	21	25,6	25,6	32,9
	4,00	47	57,3	57,3	90,2
	5,00	8	9,8	9,8	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

P7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	8	9,8	9,8	9,8
	3,00	19	23,2	23,2	32,9
	4,00	41	50,0	50,0	82,9
	5,00	14	17,1	17,1	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

P8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,4	2,4	2,4
	2,00	15	18,3	18,3	20,7
	3,00	10	12,2	12,2	32,9
	4,00	43	52,4	52,4	85,4
	5,00	12	14,6	14,6	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

P9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	2	2,4	2,4	2,4
	2,00	13	15,9	15,9	18,3
	3,00	10	12,2	12,2	30,5
	4,00	41	50,0	50,0	80,5
	5,00	16	19,5	19,5	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

P10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	4	4,9	4,9	4,9
	3,00	21	25,6	25,6	30,5
	4,00	37	45,1	45,1	75,6
	5,00	20	24,4	24,4	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

Statistics

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8
N	Valid	82	82	82	82	82	82	82
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		3,6829	3,8537	3,7683	4,0854	4,0366	4,0244	4,0366
								3,9024

P1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	4	4,9	4,9
	2,00	10	12,2	17,1
	3,00	8	9,8	26,8
	4,00	46	56,1	82,9
	5,00	14	17,1	100,0
Total		82	100,0	

P2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	8	9,8	9,8
	3,00	10	12,2	22,0
	4,00	50	61,0	82,9
	5,00	14	17,1	100,0
Total		82	100,0	

P3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	7	8,5	8,5
	3,00	23	28,0	36,6
	4,00	34	41,5	78,0
	5,00	18	22,0	100,0
Total		82	100,0	

P4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	4	4,9	4,9	4,9
	3,00	19	23,2	23,2	28,0
	4,00	25	30,5	30,5	58,5
	5,00	34	41,5	41,5	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	2	2,4	2,4	2,4
	3,00	15	18,3	18,3	20,7
	4,00	43	52,4	52,4	73,2
	5,00	22	26,8	26,8	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

P6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	6	7,3	7,3	7,3
	3,00	14	17,1	17,1	24,4
	4,00	34	41,5	41,5	65,9
	5,00	28	34,1	34,1	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

P7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	4	4,9	4,9	4,9
	3,00	15	18,3	18,3	23,2
	4,00	37	45,1	45,1	68,3
	5,00	26	31,7	31,7	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

P8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	9	11,0	11,0	11,0
	3,00	14	17,1	17,1	28,0
	4,00	35	42,7	42,7	70,7
	5,00	24	29,3	29,3	100,0
	Total	82	100,0	100,0	

LAMPIRAN 3 :



LAMPIRAN 4 :

PERSETUJUAN BAU :

PERSETUJUAN BAU

**BERITA ACARA
KEMAJUAN PEMBIMBINGAN
PENULISAN KARYA TULIS ILMIAH**

1. NAMA MAHASISWA

NPM

Fak/Jur/Prodi

Alamat Rumah

Alamat email

No. Telp. / HP

: DIANI PUJI LAKSONO WATI: 18.1.02.02.0209: Ekonomi dan Bisnis / Manajemen: Jl. Griyatama Ds. Jongbiru

:

: 0896 3576 0538**2. DOSEN PEMBIMBING I**

Alamat Rumah

Alamat email

No. Telp. / HP

: Basthoumi Mustih . S.Pd. MM.: Jl. Raya Candi VI Perum Sigura Hill B-6: Basthoumi @unpkdr.kediri.ac.id: 0852 3309 6977**3. DOSEN PEMBIMBING II**

Alamat Rumah

Alamat email

No. Telp. / HP

: Dodi Kusuma Hadi , S.H., MM.: Jl. Bagrus RT.001/RW.004 , Dsn. Petuk, Semen: dodikusuma@unpkdr.ac.id: 0812 3326 0180**4. JUDUL KTI**: ANALISIS KOMUNIKASI INTER PERSONAL ,: LINGKUNGAN KERJA DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP: KEPUASAN PELANGGAN DI WARUNG BAJAK LAUT KEDIRI**Catatan :**

1. Periode Bimbingan (Sesuai SK Rektor)

: 21 Maret - 01 Juli 2022

2. Jadwal Bimbingan

:

	Hari	Pukul	Tempat / Ruang
Pembimbing I	Rabu - Jumat	09.00 - 21.00	Area Kampus
Pembimbing II	Senin - Jumat	09.00 - 16.00	Area Kampus