

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis ini (skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Negeri Gorontalo maupun Universitas lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dan dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah yang disebutkan nama pengarang dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh atau sanksi lain sesuai dengan norma/aturan yang berlaku pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo.

Gorontalo, Juni 2017



Rizkaway M Panani
NIM. 931 413 027

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PELANGGAN PADA PT. REZKI LAIFASTO**

Oleh

RIZKAWATY M PANANI

NIM. 931 413 027

Telah Diperiksa dan Disetujui

Pembimbing I

Dr. Mochtar Ahmad, S.Pd., M.Si
NIP. 19780504 200312 1 003

Pembimbing II

Melan Angriani Asnawi, S.Pd., M.Si
NIP. 19820320 200604 2 003

Mengetahui
Ketua Jurusan Manajemen

Hais Dama, SE., M.Si
NIP. 19730805 200212 1 003

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PELANGGAN PADA PT. REZKI LAIFASTO**

Oleh

RIZKAWATY M PANANI

NIM. 931 413 027

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/Tanggal : Senin, 31 Juli 2017

Waktu : 14.00 WITA

Penguji:

1. Dr. Hj. Juriko Abdussamad, M.Si
NIP. 19670723 199203 2 006

1.....


Rustam Tohopi, S.Pd., M.Si
NIP. 19790324 200812 1 001

2.....


2. Dr. Muchtar Ahmad, S.Pd., M.Si
NIP. 19780504 200312 1 003

3.....


3. Melan Angriani Asnawi, S.Pd., M.Si
NIP. 19820320 200604 2 003

4.....


Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi



Imran Rosman Hambali, S.Pd, SE, MSA

NIP. 19P700823 199903 1 005

ABSTRAK

Rizkawaty M Panani. **931413027. Skripsi** “*Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan pada PT Rezki Laifasto Gorontalo*”. Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo. Bimbingan dari Bapak Dr. Muchtar Ahmad, S.Pd M.Si sebagai pembimbing I dan Ibu Melan Angriani Asnawi, S.Pd, M.Si sebagai pembimbing II.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan pada PT Rezki Laifasto Gorontalo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Pengumpulan data melalui observasi dan kuisioner yang disebarakan pada 50 responden.

Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Ini menunjukkan bahwa indikator komunikasi yang semakin baik akan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dapat mendorong karyawan untuk lebih bersungguh-sungguh dalam bekerja. Sebagaimana dijelaskan oleh hasil uji koefisien determinasi, dimana nilai R Square menunjukkan pengaruh komunikasi terhadap kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,611 atau 61,1% sementara sisanya 38,9% atau 38,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang seperti kepemimpinan, disiplin, pelatihan. Artinya bahwa komunikasi memberi kontribusi cukup besar untuk mempengaruhi kualitas pelayanan pada PT Rezki Laifsto Gorontalo

Kata Kunci: ***Komunikasi, Kualitas Pelayanan***

ABSTRACT

Rizkaway M. Panani. 931413027. Skripsi "The Communication toward the Service Quality at PT Rezki Laifasto Gorontalo". Undergraduate Study Program of Management, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Gorontalo. Principal supervisor is Dr. Muchtar Ahmad, S.Pd., M.Si., and Co-supervisor is Melan Angriani Asnawi, S.Pd., M.Si.

This research aims at observing the influence of communication toward the service quality at PT Rezki Laifasto Gorontalo. This is a quantitative research, and the data are collected through observation and questionnaire from 50 respondents.

According to the data analysis, it can be concluded that communication has a significant influence toward the service quality; the better the communication, the better the service quality provided, and this can motivate the employees perform best. This influence is shown by the determinant coefficient test where the R Square is 0.611 or 61.1%, while the remaining 38.9% is influenced by other factors such as leadership, discipline, and training. This means that communication shares a big contribution toward the service quality at PT Rezki Laifasto Gorontalo.

Keywords: **Communication, Service Quality**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh...

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-NYA kepada peneliti, serta memberikan petunjuk dan kemudahan sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT Rezeki Laifasto Gorontalo”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam mengikuti Ujian akhir studi Sarjana Ekonomi pada Program Studi S1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Gorontalo.

Peneliti menyadari bahwa dalam proses penelitian ini banyak menghadapi hambatan dan kendala, namun berkat Allah SWT serta adanya kemauan keras untuk maju dan adanya bantuan dan bimbingan serta motivasi dari dosen dan seluruh pihak maka semua kendala dan hambatan dapat teratasi.

Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Syamsu Qamar Badu, M.Pd selaku Rektor Universitas Negeri Gorontalo,
2. Prof. Dr. Ir. Mahludin H. Baruadi, M.P selaku Wakil Rektor I Universitas Negeri Gorontalo, Supardi Nani, SE, M.Si selaku Wakil Rektor II Universitas Negeri Gorontalo, Dr. Fence Wantu, SH, MH selaku Wakil Rektor III Universitas Negeri Gorontalo, dan Prof. Dr. Hasanudin Fatsah, M.Hum selaku Wakil Rektor IV Universitas Negeri Gorontalo.

3. Imran R. Hambali S.Pd, SE, M.SA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo, Prof. Dr. Ir. Syarwani Canon, M.Si sebagai Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo, Sahmin Naholo, SE, MM selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo, dan La Ode Rasuli, S.Pd, SE, M.SA selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo.
4. Hais Dama, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi , Dr. Yanti Aneta, S.Pd., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo.
5. Rizan Machmud, S.Kom, M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Universitas Negeri Gorontalo.
6. Dr. Muchtar Ahmad, S.Pd, M.Si sebagai Pembimbing I yang telah meluangkan waktu memberikan bimbingan, arahan, saran dan memotivasi serta menuntun peneliti.
7. Melan Angriani Asnawi, S.Pd, M.Si selaku pembimbing II. Terima kasih ibu yang selalu meluangkan waktu ditengah kesibukan ibu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan, memberikan saran serta memotivasi dalam penelitian ini.

Dr. Abd. Rahman Pakaya, M.Si sebagai Penguji I yang telah memberikan kritik dan saran serta menuntun peneliti.
8. Rustam Tohopi, S.Pd, M.Si, sebagai Penguji II yang telah memberikan masukan serta memotivasi peneliti.
9. Seluruh Dosen pengajar yang telah mendidik dan membagi ilmu yang sangat bermanfaat dan tak ternilai harganya kepada peneliti selama 8 semester di Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo.

10. Untuk seluruh karyawan PT. Rezki Laifasto yang telah berpartisipasi, meluangkan waktunya serta membantu saya dalam menyelesaikan penelitian ini.

11. Untuk saudaraku tercinta Rananda Panani, beserta keluarga besarku yang memberikan dukungan, semangat, doa, nasehat dalam mencapai keberhasilanku.

12. Untuk sahabat-sahabat tercinta Manajemen angkatan 2013 dan teman-teman KKN-PPM 2016 yang sudah menemani dan berjuang bersama saat semester satu sampai sekarang.

Akhirnya, kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penelitian ini, Peneliti mengucapkan terimakasih dan semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat dan Hidayah-NYA kepada kita semua, Aamiin.

Harapan peneliti agar skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan terutama untuk Almamaterku tercinta Universitas Negeri Gorontalo. Mohon maaf apabila ada kekurangan dari skripsi ini, untuk itu kritik dan saran sebagai bentuk masukan dari pembaca akan peneliti terima dengan senang hati. Terimakasih.

Gorontalo, Juni 2017

Peneliti

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	9
1.3 Rumusan masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN TEORITIS DAN HIPOTESIS	11
A. Kajian Teoris.....	11
2.1 Pengertian Kualitas	11
2.2 Pengertian Pelayanan	11
2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14

2.4 Indikator Kualitas Pelayanan	15
2.5 Faktor-faktor penentu Kualitas Pelayanan.....	17
2.6 Hubungan antara Komunikasi dengan Kualita Pelayanan.....	19
2.7 Pengertian Komunikasi.....	20
2.8 Fungsi Komunikasi	21
2.9 Tujuan Komunikasi	22
2.10 Bentuk Komunikasi	23
2.11 Indikator Komunikasi	24
2.12 Hambatan-hambatan Komunikasi	25
2.13 Tipe-tipe Komunikasi	26
B. Kajian Penelitian Yang Relevan.....	27
C. Kerangka Berpikir	32
D. Hipotesis.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. Penetapan Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian.....	34
B. Desain Penelitian	34
C. Variabel Penelitian.....	35
D. Populasi dan Sampel.....	39
E. Tehnik Pengumpulan Data	40

1. Sumber Data	40
2. Teknik Pengumpulan Data	40
F. Teknik Analisis Data	41
1. Uji Intrumen Penelitian	41
2. Uji Persyaratan Penelitian	42
a. Uji Reabilitas	42
b. Uji Normalitas	43
3. Analisis Regresi Sederhana	44
G. Pengujian Hipotesis	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	46
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
4.1.2 Visi dan Misi	47
4.1.3 Struktur Organisasi	49
4.2 Karakteristik Responden	50
4.3 Deskripsi Data (Skor Penelitian)	52
4.4 Deskripsi Analisis Penelitian (Uji Prasyarat Analisis)	56
4.4.1 Uji Validitas	57
4.4.2 Uji Reabilitas	60
4.4.3 Uji Normalitas	62
4.5 Deskripsi Hasil Analisis Penelitian	65
4.5.1 Analisis Regresi Sederhana	65
4.5.2 Uji Koefisien Regresi	66
4.5.3 Koefisien Determinasi	69
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	72
BAB V PENUTUP	77

5.1 Simpulan.....	77
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Halaman

1 Hasil Uji Validitas.....	84
2 Hasil Uji Reliabilitas.....	88
3 Deskripsi (Skor Jawaban Variabel Komunikasi	89
4 Deskripsi (Skor Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan	90
5 Hasil Uji Normalitas	91
6 Hasil Uji Regresi & Hipotesis.....	92
7 T- tabel	97
8 Surat Rekomendasi.....	98
9 Surat Tugas Meneliti	99

DAFTAR TABEL

Tabel Halaman

1.1 Persentase data realisasi capaian pelayanan PT Rezki Laifasto	7
2.1 Penelitian yang relevan	27
3.1 Operasional Variabel.....	38
4.1 Karakteristik Responden	53
4.2 Analisis Deskriptif Variabel Komunikasi.....	56
4.3 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	58
4.4 Validitas Variabel Komunikasi	60
4.5 Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	61
4.6 Reabilitas Variabel Penelitian	63
4.7 Uji Normalitas	65
4.8 Analisis Regresi Penelitian	67
4.9 Uji t	70
4.9 Koefisien Determinasi	72
4.10 Deskripsi Hipotesis.....	73