

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN  
PELANGGAN PANGKALAN GAS WILDA DI KELURAHAN TANJUNG  
SELAMAT KECAMATAN MEDAN TUNTUNGAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan sebagai syarat untuk melengkapi dan memenuhi syarat untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik*

**Diajukan Oleh:**

**Oleh: Naufal Mas ud**

**NPM: 71210612011**

**Ilmu Komunikasi**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS ISLAM  
SUMATERA UTARA MEDAN**

**MEDAN**

**2025**

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

---

---

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Judul : Efektivitas Komunikasi dalam Meningkatkan Kepuasan  
Pelanggan Pangkalan Gas Wilda di Kelurahan Tanjung Selamat  
Kecamatan Medan Tuntungan**

**Nama : Naufal Mas ud**  
**NPM : 71210612011**  
**Program Studi : Ilmu Komunikasi**

Menyetujui :

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II

(Dr. Zakaria Siregar,S.Sos.,M.SP)

(Dra,Fauziah Dongoran,MA)

Diketahui Oleh :  
KEPALA PROGRAM STUDI

Disetujui :  
DEKAN

(Febry Ichwan Butsi,S.Sos.M.A)

(Ridwan Nasution, S.Sos.,M.Kom.I)

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

---

---

**LEMBARAN PENGESAHAN**

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Panitia Penguji Skripsi  
Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Sumatera Utara

Hari : Senin  
Tanggal : 30 Juni 2025  
Jam : 09.00 WIB Sampai Selesai  
Tempat : Ruang Sidang Fisip UISU

**PANITIA PENGUJI SKRIPSI**

Ketua : Dekan FISIP UISU  
Sekretaris : Kaprodi Ilmu Komunikasi FISIP UISU  
Pembimbing I : Dr. Zakaria Siregar,S.Sos.,M.SP  
Pembimbing II : Dra, Fauziah Dongoran,MA  
Penguji I : Ridwan Nasution,S.Sos.,M.Kom.I  
Penguji II :Junedi Singarimbun,S.Sos,M.Kom.I

## **SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Naufal Mas ud

NPM : 71210612011

Mahasiswa Prodi : Ilmu Komunikasi

Tahun Akademik : 2024/2025

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul:

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN  
PELANGGAN PANGKALAN GAS WILDA DI KELURAHAN TANJUNG  
SELAMAT KECAMATAN MEDAN TUNTUNGAN**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya

Medan, 25 Juni 2025

**Naufal Mas Ud**

**NPM:71210612011**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Sembah Sujud serta Syukur kepada Allah SWT. Taburan Cinta dan Kasih Sayang Mu yang telah memberikan kekuatan, membekaliku dengan ilmu,serta memperkenalkanku dengan Cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya Skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan Keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

Penulis persembahkan karya sederhana berbalut cinta ini kepada orang hebat yang telah berhasil mendidik

### **Mamak dan Ayah**

Sebagai tanda bakti, hormat dan rasa Terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil kepada Mamak (Nuraidah) dan Bapak (Suherman) yang telah memberikan kasih sayang, secara dukungan, ridho dan cinta kasih yang tiada terhingga yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Mamak dan Bapak bahagia. Karena kusadar selama ini belum berbuat lebih, Untuk Mamak dan Bapak yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku serta selalu meridhoiku melakukan hal yang lebih baik, Terima kasih Mak.....

Terima kasih Pak...

Semoga ini menjadi langkah awal yang baik bagi anakmu untuk membuatmu bangga, agar bisa membalas semua keringat yang telah terkuras, mengembalikan waktu yang telah terbuang, dan membayar suara berisik yang telah mengusik tidurmu. Meski semua pengorbanan Mamak dan Bapak tidak mungkin aku tebus mengingat cinta dan kasih yang tanpa batas. Namun, setidaknya Mamak dan Bapak bisa tersenyum bangga dihari tua.

Terimakasih telah membuatku tumbuh dari kebaikan....

## KATA PENGANTAR



### **Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Alhamdulillahirabbil 'alamin, segala puji bagi Allah Subhanallah wata'ala, atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, dengan judul “Efektivitas Komunikasi dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pangkalan Wilda Gas di Kelurahan Tanjung Selamat Kecamatan Medan Tuntungan”. Skripsi ini dilakukan sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu politik pada program studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Sumatera Utara.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penyampaian maupun isi, hingga pembahasan masalah. Sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini. Dan penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Ridwan Nasution, S.Sos, M.Ikom.I selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UISU.
2. Bapak Febry Ikhwan Butsi, S.Sos., M.A selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UISU.
3. Bapak Dr. Zakaria Siregar, S.Sos., M.SP selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu memberikan petunjuk dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Drs. Fauziah Dongoran, MA selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu memberikan petunjuk dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu selaku Dosen Penguji I yang telah membantu memberikan petunjuk dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu selaku Dosen Penguji II yang telah membantu memberikan petunjuk dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.

7. Bapak/Ibu selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu memberikan petunjuk dan pengarahan selama masa perkuliahan.
8. Seluruh Dosen serta Pegawai di lingkup Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik UISU
9. Untuk kawan kawan seperjuangan surya,yasir,rafli,putra,arif terima kasih sudah berjuang bersama dan saling menguatkan
10. Ucapan terimakasih kepada diri sendiri, yang tak kenal lelah dalam menghadapi berbagai rintangan. Ini adalah hadiah atas segala usaha dan perjuangan yang tak mudah, sebagai pengingat bahwa aku mampu melewati semuanya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Penulis

**Naufal Mas ud**  
**NPM: 71210612011**

## **MOTO**

*“Ilmu adalah cahaya yang hanya akan menyinari hati yang bersih dan jiwa yang ikhlas.”*

**(Imam Syafi’i)**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBARAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Penelitian .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
<b>BAB II .....</b>	<b>6</b>
<b>URAIAN TEORITAS.....</b>	<b>6</b>
2.1 Teori Penelitian .....	6
2.1.1 Komunikasi Interpersonal .....	6
2.1.2 Theory of Planned Behavior (TPB) .....	7
2.1.3 Teori Kepuasan Pelanggan Kolter & Keller .....	9
2.1.4 Model Komunikasi Laswell .....	10
2.1.5 Komunikasi .....	12
2.1.6 Efektivitas Komunikasi.....	14
2.1.7 Kepuasan Pelanggan.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu .....	32
2.3 Kerangka Berpikir.....	37
<b>BAB III.....</b>	<b>40</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>

3.1	Metode Penelitian .....	40
3.2	Tempat dan Waktu .....	41
3.3	Subjek Penelitian .....	41
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5	Teknik Analisis Data.....	45
<b>BAB IV .....</b>		<b>47</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>47</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	47
4.1.1	Profil Informan Penelitian .....	47
4.1.2	Hasil Wawancara dengan Petugas Pangkalan Wilda Gas.....	49
4.1.3	Hasil Wawancara dengan Pelanggan Pangkalan Wilda Gas .....	50
4.2	Hasil Penelitian .....	57
4.2.1	Efektivitas Komunikasi.....	57
4.2.2	Kepuasan Pelanggan .....	62
4.3	Pembahasan.....	65
4.3.1	Efektivitas Komunikasi yang Dilakukan oleh Pangkalan Wilda Gas dalam Pelayanan Pelanggan .....	65
4.3.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Komunikasi dalam Pelayanan Pelanggan di Pangkalan Wilda Gas .....	68
<b>BAB V .....</b>		<b>71</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>71</b>
5.1	Kesimpulan.....	71
5.2	Saran	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>74</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>76</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	40

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Daftar Pertanyaan  
Wawancara Lampiran 2 Jawaban dari  
Responden Lampiran 3 Dokumentasi  
Wawancara

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, Abu dan Narbuko Cholid. 2012. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ardial. 2014. *Paradigma dan Model Penelitian Komunikasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ardianto, Elvarino. 2011. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rektama Media.
- Budiyatma, Muhammad. 2011. *Teori Komunikasi Antar Pribadi*. Jakarta: Kencana.
- Cangara, Hafied. 2011. *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Revisi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Devito, Joseph A. 2011. *Komunikasi Antar Manusia*. Tangerang: Karisma Publishing Group.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Rosdakarya.
- Harapan, Edi. 2014. *Komunikasi Antar Pribadi*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Hardjana, Agus M. 2003. *Komunikasi Intrapersonal dan Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius.
- Hikmat, Mahi. 2011. *Metode Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ismail, Nurdin, dan Hartati, Sri. 2019. *Metodologi Penelitian sosial*. Surabaya: Media Sahabat Cendikia.
- Kriyantono, Rachmat. 2012. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Martono, Nanang. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moleong. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Meleong, Lexy J. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Dedy. 2013. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Nugrahani, Farida. 2014. Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa. Solo: Cakra Books

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

## LAMPIRAN

### A. Pedoman Wawancara

#### PERTANYAAN UNTUK PENGELOLA/PETUGAS PANGKALAN WILDA GAS

##### **Indikator: Kejelasan Informasi**

1. Bagaimana cara Anda menyampaikan informasi mengenai produk atau layanan kepada pelanggan di Pangkalan Wilda Gas?
2. Apakah ada prosedur khusus untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada pelanggan jelas dan mudah dimengerti?
3. Bagaimana Anda mengatasi situasi ketika pelanggan merasa bingung atau tidak memahami informasi yang Anda berikan?

##### **Indikator: Keterbukaan Komunikasi**

4. Sejauh mana Anda merasa terbuka dalam memberikan informasi kepada pelanggan terkait pelayanan yang diberikan?
5. Apakah ada saluran komunikasi yang tersedia bagi pelanggan untuk memberikan masukan atau keluhan? Bagaimana Anda meresponsnya?
6. Apakah Anda selalu memberikan penjelasan lengkap kepada pelanggan terkait kebijakan atau prosedur yang ada?

##### **Indikator: Kecepatan Tanggapan**

7. Seberapa cepat Anda biasanya merespons keluhan atau permintaan pelanggan?
8. Apa langkah-langkah yang diambil untuk memastikan bahwa keluhan pelanggan segera ditangani?
9. Apakah ada hambatan dalam merespons keluhan atau permintaan pelanggan dengan cepat? Jika ada, bagaimana Anda mengatasinya?

##### **Indikator: Hubungan Interpersonal**

10. Bagaimana Anda menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan, khususnya dalam hal komunikasi?
11. Apakah Anda merasa bahwa hubungan interpersonal yang baik antara petugas dan pelanggan berpengaruh pada kepuasan pelanggan? Mengapa?
12. Dalam situasi yang tegang atau ada keluhan, bagaimana Anda berusaha tetap menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan?

#### PERTANYAAN UNTUK KONSUMEN/PELANGGAN PANGKALAN WILDA GAS

**Indikator: Kejelasan Informasi**

1. Apakah Anda merasa informasi yang diberikan oleh petugas Pangkalan Wilda Gas jelas dan mudah dipahami?
2. Pernahkah Anda merasa kesulitan untuk mendapatkan informasi yang jelas tentang harga, produk, atau layanan yang ditawarkan?
3. Bagaimana Anda menilai kualitas informasi yang diberikan saat Anda melakukan transaksi di pangkalan gas?

**Indikator: Keterbukaan Komunikasi**

4. Apakah Anda merasa bahwa petugas Pangkalan Wilda Gas terbuka dalam memberikan penjelasan terkait produk atau layanan?
5. Sejauh mana Anda merasa nyaman memberikan masukan atau keluhan kepada petugas?
6. Pernahkah Anda merasa bahwa komunikasi antara Anda dan petugas kurang terbuka? Jika ya, dalam situasi apa itu terjadi?

**Indikator: Kecepatan Tanggapan**

7. Seberapa cepat petugas merespons keluhan atau pertanyaan Anda selama bertransaksi di Pangkalan Wilda Gas?
8. Apakah ada pengalaman di mana Anda merasa pelayanan atau tanggapan dari petugas sangat cepat dan memuaskan?
9. Jika Anda pernah mengalami masalah atau keluhan, seberapa cepat masalah tersebut diselesaikan oleh petugas?

**Indikator: Hubungan Interpersonal**

10. Bagaimana Anda menilai sikap petugas terhadap Anda sebagai pelanggan selama berinteraksi di Pangkalan Wilda Gas?
11. Sejauh mana hubungan interpersonal yang baik antara petugas dan pelanggan berperan dalam kepuasan Anda sebagai pelanggan?
12. Apakah Anda merasa bahwa petugas Pangkalan Wilda Gas berusaha memahami kebutuhan dan keinginan Anda sebagai pelanggan?

**Persepsi Positif Pelanggan**

13. Bisa diceritakan pengalaman positif Bapak/Ibu selama menjadi pelanggan di Pangkalan Wilda Gas?

**Loyalitas Pelanggan**

14. Apakah Bapak/Ibu selalu memilih Pangkalan Wilda Gas dibanding pangkalan lain? Mengapa?

**Reputasi Pangkalan**

15. Jika mendengar nama Pangkalan Wilda Gas, kesan apa yang langsung terlintas di pikiran Bapak/Ibu?

## **B. Dokumentasi**

### **Wawancara dengan Chairul Walad (Petugas Pangkalan Wilda Gas)**



### **Wawancara dengan Sutoyo (Petugas Pangkalan Wilda Gas)**





**Wawancara dengan Pak Darmawan (Pelanggan Pangkalan Wilda Gas)**





**Wawancara dengan Pak Ucok (Pelanggan Pangkalan Wilda Gas)**



