

STRATEGI KOMUNIKASI INTERPERSONAL RUMAH MAKAN KABAYAN BANJARBARU DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KONSUMEN

Nabilla Meymey Maulidina¹, Sanusi², Lieta Dwi Novianti³

¹Ilmu Komunikasi, 70201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 19110268

²Ilmu Komunikasi, 70201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 0019056202

³Ilmu Komunikasi, 70201, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari Banjarmasin, 1126117401

E-mail : nabmey17@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pesatnya perkembangan usaha kuliner sehingga terjadi adanya penurunan penjualan dikarenakan kualitas pelayanan yang menurun. Peneliti tertarik untuk meneliti Strategi Komunikasi Interpersonal Rumah Makan Kabayan Banjarbaru dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen. Tujuan dari penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui masalah pada Strategi Komunikasi Interpersonal Rumah Makan Kabayan Banjarbaru dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen. 2) untuk mengetahui faktor pendukung Strategi Komunikasi Interpersonal Rumah Makan Kabayan Banjarbaru dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen dan 3) untuk mengetahui faktor penghambat Strategi Komunikasi Interpersonal Rumah Makan Kabayan Banjarbaru dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Konsumen. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan sumber data yakni hasil wawancara dengan informan dan pendukung lainnya. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan dengan karyawan di Rumah Makan Kabayan Banjarbaru menggunakan strategi komunikasi interpersonal antara pimpinan dengan karyawan dengan melalui rapat atau *meeting* yang dilakukan setidaknya 3 kali dalam sebulan. Peran komunikasi interpersonal Rumah Makan Kabayan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu Rumah Makan Kabayan menerapkan pelayanan dengan cara menerima masukan, saran atau kritik dari konsumen baik itu secara langsung maupun tidak langsung.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Komunikasi Interpersonal, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

This research is motivated by the rapid development of the culinary business, which has led to a decline in sales due to deteriorating service quality. The researcher is interested in examining the Interpersonal Communication Strategies of Kabayan Banjarbaru Restaurant in Enhancing Service Quality Towards Customers. The objectives of this research are as follows: 1) to identify the issues in the Interpersonal Communication Strategies of Kabayan Banjarbaru Restaurant in Enhancing Service Quality Towards Customers, 2) to determine the supporting factors of the Interpersonal Communication Strategies of Kabayan Banjarbaru Restaurant in Enhancing Service Quality Towards Customers, and 3) to identify the hindering factors of the Interpersonal Communication Strategies of Kabayan Banjarbaru Restaurant in Enhancing Service Quality Towards Customers. This research employs a descriptive qualitative research design, utilizing interview data from informants and other supporting sources. Data analysis is conducted through stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The research findings indicate that communication between the management and employees at Kabayan Banjarbaru Restaurant is facilitated through interpersonal communication strategies, such as meetings or gatherings held at least three times a month. The role of interpersonal communication at Kabayan Banjarbaru Restaurant in enhancing service quality involves implementing a customer-centric approach by actively soliciting feedback, suggestions, and criticisms from customers, both directly and indirectly.

Keywords: Communication Strategies, Interpersonal Communication, Service Quality

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Abidin, Y. (2015). **Manajemen Komunikasi (Filosofi, Konsep dan Aplikasi)**. Bandung: Pustaka Setya.
- Abubakar, R. (2018). **Manajemen Pemasaran**. Bandung: Alfabeta.
- Arni, M. (2017). **Komunikasi Organisasi**. Jakarta: Bumi Aksara.
- Cangara, Hafied. (2013). **Pengantar Ilmu Komunikasi**. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Cangara, H. (2017). **Perencanaan dan Strategi Komunikasi**. Jakarta: Rajawali Pers.
- DeVito, J. A. (2018). **Komunikasi Antar Manusia**. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- Effendy, O. U. (2017). **Ilmu Komunikasi (Teori dan Praktek)**. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Fill, C. (2020). *Marketing Communication: Interactivity, Communities and Content*. London: Pearson Education Limited.
- Hariyanto, D. (2021). **Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi**. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Karyaningsih. (2018). **Ilmu Komunikasi**. Yogyakarta: Samudra Biru.
- Kotler, Phillip. & Keller, K. L. (2016). **Manajemen Pemasaran**. Jakarta: PT Indeks.
- Mardarani, S., Sumiyati, & Syafuddin, K. (2022). **Strategi Komunikasi Interpersonal Restoran Marugame Udon dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Konsumen**.
- Mukarom, Zaenal & Laksana, M. (2018). **Manajemen Pelayanan Publik**. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mukarom, Z. (2020). **Teori-Teori Komunikasi**. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati Bandung.
- Sanjaya, W. (2015). **Penelitian Pendidikan**. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sugiyono. (2018). **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D**. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. & Chandra, G. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2020). **Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan**. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Yusuf, F. (2021). **Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi**. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Ilmu.

SKRIPSI

- Dewi, A. C. (2013). **Studi Deskriptif Mengenai Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Travel "X" Bandung**. Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha, Bandung.
- Fitri, D. Z. (2020). **Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Di Rumah Sakit Umum Melati Kecamatan Perbaungan Kabupaten Serdang Bedagai**. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan.
- Mukarromah, N. (2015). **Pola Komunikasi Interpersonal Dalam Tradisi Erau di Kutai Kartanegara**. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Yogyakarta.
- Sari, N. (2021). **Analisis Strategi Komunikasi Interpersonal Barista Coffee Shop Space Roastery di Yogyakarta**. Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- Siwi, I. R. (2015). **Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Untuk Menggunakan Produk Tabungan Di Bpr Syari'ah Bangun Drajat Warga Yogyakarta**. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta.

JURNAL

- Mardarani, S., Sumiyati, & Syafuddin, K. (2022b). **Strategi Komunikasi Interpersonal Restoran Marugame Udon dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Konsumen**. Jakarta: Universitas Sahid Jakarta.