



## Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pelayanan Umkm (Survei Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang)

Meilda Lathiifah Wijayanti<sup>1</sup>, Lina Wati<sup>2</sup>, Rini Hardiyanti<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Islam Syekh Yusuf Tangerang

### Abstrak

Received: 20 Mei 2025

Revised: 27 Mei 2025

Accepted: 01 Juni 2025

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelayanan UMKM Kecamatan Jatiuwung dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelayanan UMKM Kecamatan Jatiuwung. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Variabel Bebas (X) teori Komunikasi Interpersonal dan Variabel Terikat (Y) Kepuasan Pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. tipe penelitian yang digunakan yaitu tipe penelitian dengan metode survei. Pada penelitian ini peneliti meneliti populasi dan sampel yang terdapat di UMKM Kecamatan Jatiuwung. Jumlah UMKM di Kecamatan Jatiuwung per Tahun 2024 adalah sebanyak 100 UMKM dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelayanan UMKM sebesar 56,4% dengan tingkat pengaruh sedang.

**Kata Kunci:** Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Pelayanan, UMKM.

(\*) Corresponding Author:

[2001030021@students.unis.ac.id](mailto:2001030021@students.unis.ac.id),  
[rhardiyanti@unis.ac.id](mailto:rhardiyanti@unis.ac.id)

[linawati@unis.ac.id](mailto:linawati@unis.ac.id)

**How to Cite:** putra, mohammad, & 'Azah, N. (2025). Peran Guru Pendidikan Agama Islam dalam Penanaman Nilai-Nilai Moderasi Beragama di SDN Sambirejo 1 Wonosalam Jombang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(6.A), 277-294. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/10571>

## PENDAHULUAN

Instansi pemerintah daerah seperti kecamatan merupakan salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan bagi masyarakat. Kecamatan sebagai penyedia layanan mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Adapun pelayanan yang dilakukan di kecamatan antara lain melayani dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, surat nikah, sertifikat tanah, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), keterangan pindah, pertanahan, legalisasi surat-surat, dan program keluarga harapan. Selain itu kecamatan jugamemiliki tugas untuk melakukan pembangunan ekonomi masyarakat yang dalam hal ini dilakukan dengan mengembangkan UMKM.

Pemerintah Kota (Pemkot) Tangerang mencatat, 58.692 pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) binaan Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi Usaha Kecil Menengah di Kota Tangerang yang telah memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB. Salah satu UMKM yang menunjukkan adanya peningkatan yaitu UMKM Kecamatan Jatiuwung yang sudah mempunyai kurang lebih 100

UMKM yang terdaftar dan telah tersebar di 6 kelurahan per tahun 2023. UMKM Kecamatan Jatiuwung terdiri dari :

**Tabel 1. Jenis UMKM Kecamatan Jatiuwung**

No	Jenis UMKM	Kecamatan						Jumlah
		Manis Jaya	Alam Jaya	Pasir Jaya	Gandasari	Keroncong	Jatake	
1	Kuliner	10	6	5	4	5	5	35
2	Fasion	2	2	3	2	2	2	13
3	Aksesoris	1	2	2	2	1	1	9
4	Toko sembako	5	5	3	4	5	5	27
5	Konveksi	0	1	2	1	1	1	6
6	Kecantikan	2	1	1	2	1	3	10
Jumlah data keseluruhan UMKM yang terdata di Kecamatan Jatiuwung :								100

*Sumber : Data Diolah Peneliti 2024*

Data diatas adalah UMKM yang telah terdaftar di Kecamatan Jatiuwung, masih banyak UMKM di wilayah Kecamatan Jatiuwung yang belum terdaftar. UMKM Kecamatan Jatiuwung juga di dukung oleh aparatur daerah setempat dengan terus melakukan kegiatan-kegiatan percepatan pemulihan perekonomian di masyarakat dengan membuka gerai UMKM mantab yang dilaksanakan di halaman olahraga kantor Kecamatan Jatiuwung. Adapun untuk penjualan produk UMKM dilakukan dengan menggelar bazaar, gerai UMKM dan secara *online*. Kegiatan lain yang juga merupakan bentuk upaya pemerintah setempat dalam memajukan UMKM Kecamatan Jatiuwung ini jugamelalui Pasar murah sembako, pasar murah sembako ini menyediakan sembako dengan harga subsidi sehingga lebih murah dibandingkan dengan harga di pasaran. Pasar murah tersebut menjual berbagai macam produk seperti sembako, sayur mayur, gas, produk cemilan UMKM, daging sapi dan Bandeng Resto. Program pasar murah berlangsung sebagai bentuk dorongan dan bantuandari kenaikan harga sembako. Peran Kecamatan Jatiuwung dalam memajukan UMKM sangat berarti. Beberapa pelayanan yang dilakukan di Kecamatan Jatiuwung untuk UMKM diantaranya pelayanan pembuatan domisili usaha dan surat izin usaha. Serta Kecamatan Jatiuwung juga menaungi forum UMKM yang ada di wilayah Kecamatan Jatiuwung. Namun dalam pelaksanaannya Kecamatan Jatiuwung memiliki beberapa hambatan yang perlu menjadi perhatian.

Hambatan tersebut terjadi antara pegawai Kecamatan Jatiuwung dan pelaku UMKM, hal ini dikarenakan pelaku UMKM banyak yang belum tergabung pada forum UMKM yang dibentuk oleh pihak Kecamatan Jatiuwung sehingga banyak UMKM yang tidak diakomodir dan kurang mendapatkan informasi. Dampaknya banyak UMKM yang tidak mengetahui perihal surat- surat yang dibutuhkan UMKM, seperti UMKM tidak mengetahui bahwa Kecamatan Jatiuwung hanya melakukan pelayanan untuk UMKM yaitu pembuatan surat domisili usaha dan surat keterangan usaha (SKU). Sedangkan untuk pembuatan nomer induk berusaha

(NIB) serta pembuatan sertifikat halal dan surat-surat terkait lainnya dilakukan di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (Disperindagkop UKM). Permasalahan ini terjadi karena kurangnya informasi dan *miscommunication* yang didapatkan pelaku UMKM terkait hal tersebut sehingga membuat pelaku UMKM terkadang sudah datang ke kecamatan kemudian di alihkan atau di rekomendasikan untuk ke dinas terkait karena pelayanan tersebut tidak dilakukan di kecamatan. Kemudian permasalahan lain juga muncul dari kurangnya komunikasi yang jelas antara pegawai kecamatan dan pelaku UMKM. Hal ini terjadi karena informasi terkait prosedur dan syarat kebutuhan pelayanan tidak disampaikan dengan jelas oleh pegawai kecamatan sehingga membuat pelaku UMKM sering kali bolak balik dalam melakukan satu pelayanan, hal ini membuat waktu pelayanan menjadi lama untuk melakukan satu jenis pelayanan.

Dari banyaknya permasalahan yang dihadapi UMKM, ini tentu menjadi hambatan dalam pertumbuhan UMKM. Sementara pergerakan percepatan UMKM juga dilakukan untuk mendorong ekonomi masyarakat. Hal ini dilakukan karena masalah yang dihadapi pemerintah Indonesia diantaranya masalah kemiskinan, pengangguran dan pemerataan pendapatan. Salah satu persoalan sulit yang sering dihadapi pemerintah diberbagai negara adalah penyediaan kesempatan kerja bagi penduduknya. Karena itu, keberhasilan pemerintah dari suatu negara sering diukur dari kemampuan dalam menyediakan lapangan kerja atau menekan tingkat pengangguran. Pengangguran yang terjadi di Indonesia merupakan masalah yang kompleks dan bersifat multidimensional. Beberapa faktor penyebab yang bersifat eksternal antara lain kekurangan tersediaan lapangan kerja, rendahnya pertumbuhan kesempatan kerja jika dibandingkan dengan pertumbuhan angkatan kerja, urbanisasi, pertumbuhan ekonomi yang rendah, serta kesenjangan ekonomi.

Per November 2019 Diperkirakan 185 juta jiwa usia produktif dan 65 juta jiwa adalah usia non produktif. Banyak yang menilai ini merupakan *window of opportunity* yang membuka kesejahteraan yang lebih baik pada bangsa Indonesia di bidang ekonomi, pendidikan dan tentu saja sumber daya manusia yang melimpah ruah. Bonus demografi merupakan keuntungan yang harus dimanfaatkan semaksimal mungkin karena kita memiliki sumber daya manusia di usia produktif yaitu kisaran 15-64 tahun dengan jumlah sangat besar. Artinya kita memiliki banyak sumber daya manusia di usia yang siap bekerja dan jika tidak dibarengi dengan peningkatan pembukaan usaha baru maka akan menimbulkan masalah yang sangat kompleks yaitu pengangguran yang akan berpengaruh terhadap tingkat kesejahteraan nasional. Jumlah angkatan kerja yang tersedia di Indonesia per Agustus 2019 adalah 135 juta orang, sedangkan penduduk yang bekerja sebanyak 126,5 juta orang, sehingga terdapat selisih 8,5 juta orang yang bisa disebut sebagai pengangguran karena belum terdata sebagai penduduk yang bekerja. Dari total sekitar 8,5 Juta pengangguran ini sekitar 15% adalah kaum intelek yang menyanggah gelar pendidikan perguruan tinggi (BPS, 2019).

Meningkatnya demografi di masa mendatang harus dipersiapkan dengan sangat baik, karena tentunya akan meningkatkan jumlah tenaga kerja yang akan mencari kerja. Lapangan kerja yang ada belum tentu memadai, mengingat saat ini banyak perusahaan besar yang tumbang karena efek negatif dari revolusi industri 4.0 yang menghasilkan teknologi destruktif atau teknologi yang merusak pasar yang sudah ada, walaupun disisi lain menimbulkan sisi kreatif dalam berbisnis (Aryadi,

2022). Oleh karena itu Kewirausahaan bisa menjadi alternatif solusi dari permasalahan pengangguran ini, karena dengan adanya wirausaha harapan terciptanya lapangan kerja baru dalam menyerap tenaga kerja bisa terwujud.

Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) merupakan salah satu sektor ekonomi yang penting bagi perekonomian Indonesia. Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memiliki peran yang signifikan dalam perekonomian suatu negara. Di Indonesia, sektor UMKM telah menjadi tulang punggung ekonomi, memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi, penciptaan lapangan kerja, dan pengurangan tingkat kemiskinan. Dalam beberapa tahun terakhir, UMKM semakin mendapatkan perhatian karena potensi untuk mendorong inovasi, kreativitas, dan pengembangan ekonomi lokal (Aliyah, 2022).

Hal ini dilakukan karena UMKM berpotensi sebagai pelopor untuk mencapai pilar ekonomi dengan inovasi bisnis, penciptaan lapangan kerja, mitigasi dampak negatif ekonomi, penciptaan kondisi kerja yang layak, adaptasi dan, sosial dan lingkungan serta operasi bisnis untuk pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan. Untuk mencapai itu, membutuhkan dukungan dari berbagai sektor. Pertumbuhan ekonomi dapat diartikan sebagai tolak ukur yang menerangkan perkembangan perekonomian (Maharani, 2023).

Untuk itu pentingnya meningkatkan pelayanan di Kecamatan Jatiuwung agar memberikan kepuasan bagi pelaku UMKM dalam melakukan pelayanan. Pelayanan yang berkualitas tinggi menimbulkan tingkat kepuasan pelayanan yang tinggi pula. Kepuasan pelayanan tersebut diwujudkan melalui pemenuhan dan kebutuhan dan keinginan serta ketetapan dan penyampaian dan mengimbangi atau melampaui harapan.

Kepuasan pelayanan pada UMKM tidak terlepas dari adanya komunikasi. Komunikasi merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia sehari harinya sebagai makhluk sosial. Dengan komunikasi yang baik maka segala bentuk informasi akan tersampaikan secara menyeluruh kepada pelaku UMKM sebagai pengguna layanan dengan tujuan akhir menghasilkan efek yang diharapkan, yaitu pemahaman dan persepsi sama terkait pelayanan yang ingin dicapai baik dari sisi pengguna layanan maupun dari penyedia layanan. Merancang komunikasi yang baik tidak hanya memuaskan pelaku UMKM tetapi juga membuat pelayanan pada UMKM yang diberikan menjadi lebih efektif.

Bentuk komunikasi yang penting digunakan dalam pelayanan UMKM salah satunya yaitu komunikasi interpersonal, dalam konteks UMKM. Komunikasi interpersonal atau komunikasi antarpribadi (Susilawati, 2024) adalah proses komunikasi antara dua orang atau lebih secara tatap muka. Ini memungkinkan komunikator menyampaikan pesan secara langsung dan berkomunikasi menanggapi pada saat yang bersamaan. Komunikasi interpersonal mencakup interaksi langsung antara pegawai Kecamatan Jatiuwung dengan pelaku UMKM. Komunikasi interpersonal dapat berupa percakapan tatap muka, panggilan telepon, pesan teks, email, atau interaksi melalui media sosial.

Penelitian ini akan fokus pada analisis mendalam tentang bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelayanan UMKM. Maka tujuan dari penelitian ini adalah menemukan komunikasi interpersonal yang dilakukan dalam pelayanan UMKM di Kecamatan Jatiuwung. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi pada literatur pelayanan dalam konteks

UMKM, serta memberikan dasar bagi pengembangan pelayanan UKM yang lebih efektif di masa depan. Dengan menggali lebih dalam mengenai komunikasi interpersonal dalam pelayanan UMKM, penelitian ini memiliki potensi untuk memberikan pandangan yang lebih kaya tentang bagaimana Kecamatan memberikan pelayanan kepada pelaku UMKM.

Fenomena yang terjadi pada Kecamatan Jatiuwung dilihat dari hasil observasi awal penelitian, peneliti menemukan pelayanan yang dilakukan pegawai Kecamatan Jatiuwung kepada UMKM berjalan tidak efektif, sering kali membuat pelaku UMKM merasa enggan melakukan pelayanan di Kecamatan Jatiuwung, hal ini didasari oleh berbagai alasan yang beragam seperti, tidak terjalin komunikasi yang baik antara pegawai kecamatan dan pelaku UMKM. Pegawai kecamatan yang tidak memberikan informasi jelas terkait pelayanan UMKM apa saja yang dapat dilakukan di kecamatan serta terkait prosedur dan syarat-syarat yang dibutuhkan UMKM dalam melakukan pelayanan. Hal ini yang kemudian sering kali membuat pelaku UMKM membutuhkan waktu yang lama untuk melakukan satu jenis pelayanan UMKM karena harus bolak balik.

Beberapa hal di atas terjadi karena masalah komunikasi yang tidak terbangun dengan baik. Sehingga membuat pelaku UMKM tidak merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan Kecamatan Jatiuwung. Untuk itu menjadi penting bagi peneliti membahas masalah komunikasi yang terjadi pada pegawai Kecamatan Jatiuwung dengan pelaku UMKM karena hal tersebut mempengaruhi kepuasan pelayanan di yang diberikan Kecamatan Jatiuwung. Berdasarkan penjelasan serta data – data mengenai permasalahan pelayanan UMKM tersebut, maka peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pelayanan UMKM (Survei Kecamatan Jatiuwung Kota Tangerang)”**.

## **METODE**

Penelitian ini peneliti menggunakan paradigma positivistic. Dengan tipe penelitian yang digunakan yaitu tipe penelitian dengan metode survei. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Jumlah umkm di kecamatan jatiuwung per tahun 2024 adalah sebanyak 100 umkm. Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin, sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 50 responden. Untuk menghitung hasil dari angket yang disebarkan, peneliti menggunakan aplikasi SPSS versi 23.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peneliti menggunakan 50 responden yang mana 50 responden ini merupakan UMKM Kecamatan Jatiuwung. Data yang diperoleh di dapat dengan menyebarkan kuesioner melalui link *google form* dalam bentuk kusioner. Kusioner ini di sebarkan kepada pelaku UMKM Kecamatan Jatiuwung. Dengan menggunakan pertanyaan filter diawal pertanyaan. Pada pernyataan filter tersebut peneliti menyantumkan nama, jenis kelamin, pendidikan, usia dan jenis usaha.

Pada uraian di atas, diketahui bahwa penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sebesar apa pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelayanan UMKM Kecamatan Jatiuwung. Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan mengumpulkan data-data dari responden yang sebelumnya telah

ditentukan peneliti berdasarkan teknik *purposive sampling*.

Dari hasil penelitian hasil uji normalitas menunjukkan hasil 0,200 pada Asymp. Sig (2-tailed) dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal karena sesuai dengan cara mengambil keputusan untuk uji normalitas, hasil tersebut lebih besar dari 0,05. Dengan begitu dapat ditarik kesimpulan bahwa data pada sampel variabel komunikasi interpersonal (x) dan variabel kepuasan pelayanan (y) dinyatakan berdistribusi normal.

Kemudian pada hasil uji analisis korelasi menunjukkan hasil Sig. (2-tailed) pada kedua variabel adalah 0,001, maka hubungan antara variabel x komunikasi interpersonal dan variabel y kepuasan pelayanan dinyatakan memiliki korelasi satu sama lain. Karena pada nilai signifikansinya  $<0,05$ . Berdasarkan pada diatas nilai pada *pearson correlation* variabel x dan variabel y berjumlah 0,757, maka derajat hubungan antara variabel x komunikasi interpersonal dan variabel y kepuasan pelayanan tingkat korelasi kuat. Koefisien korelasi pada penelitian ini menunjukkan angka yang positif, yang memiliki arti bahwa kedua variabel memiliki hubungan yang searah.

Selanjutnya pada hasil uji linear sederhana memperoleh nilai konstanta (a) sebesar 12.253. Angka ini merupakan angka konstan yang memiliki arti bahwa jika tidak ada komunikasi interpersonal maka kepuasan pelayanan (y) sebesar 12.253. Nilai konstanta (b) sebesar 1.221, angka ini memiliki arti bahwa penambahan 1% pada tingkat komunikasi interpersonal (x), maka kepuasan pelayanan (y) akan meningkat sebesar 1.221 atau 12,21%.

Dan pada hasil koefisien determinasi menunjukkan besarnya nilai korelasi atau hubungan R yaitu dengan hasil sebesar 0,564 atau sebesar 56,4%. Jika dilihat pada tabel pedoman interpretasi korelasi nilai r dalam jumlah tersebut berada pada interval 0,40-0,59 yang termasuk dengan kategori tingkat pengaruh adalah sedang antara komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelayanan.

Serta pada hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel komunikasi interpersonal yaitu sebesar 0,000 yang dimana lebih kecil dari 0,

05. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel komunikasi interpersonal memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelayanan.

Sehingga dalam penelitian ini menunjukkan bahwa hasil penelitian pada variabel x yaitu komunikasi interpersonal memiliki pengaruh terhadap variabel y yaitu kepuasan pelayanan pada UMKM Kecamatan Jatiuwung. Dengan tingkat nilai pengaruh sebesar 56,4% termasuk pada tingkat kategori pengaruh sedang.

Hal ini menunjukkan sesuai dengan teori komunikasi interpersonal Joseph A. DeVito yang merupakan komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap setiap reaksi orang lain secara langsung baik secara verbal maupun nonverbal. Pada definisi tersebut dikaitkan dengan beberapa macam efektivitas komunikasi interpersonal antara lain, keterbukaan (*openness*), empati (*emphaty*), dukungan (*suppotiveness*), rasa positif (*positiveness*), dan kesetaraan atau kesamaan (*equality*).

Kemudian pada teori kepuasan pelayanan merupakan hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Unsur dalam teori kepuasan pelayanan diantara lain yaitu, persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya /tarif, jenis/produk pelayanan kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan

penyelesaian pengaduan.

Kaitan antara teori komunikasi interpersonal dan kepuasan pelayanan dapat dikatakan memiliki hubungan satu sama lain, karena teori ini komunikasi interpersonal merupakan bagian dari kepuasan pelayanan. Komunikasi interpersonal digunakan dalam komunikasi antara pelaku UMKM dan pegawai Kecamatan Jatiuwung. Dalam hal ini komunikasi memegang peranan penting dalam penyampaian informasi terkait dengan pelayanan UMKM.

Dalam penelitian ini membahas mengenai suatu pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelayanan, dalam penjelasan singkatnya komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pegawai Kecamatan Jatiuwung apakah memberikan suatu kepuasan pelayanan bagi pelaku UMKM yang melakukan pelayanan.

Komunikasi interpersonal yang dilakukan dengan baik oleh pegawai Kecamatan Jatiuwung kepada pelaku UMKM akan memberikan kepuasan pelayanan bagi pelaku UMKM. Komunikasi interpersonal yang dilakukan pegawai Kecamatan Jatiuwung dilakukan dengan memberikan keterbukaan informasi kepada pelaku UMKM, kemudian memberikan rasa empati kepada pelaku UMKM, selanjutnya memberikan dukungan moral kepada pelaku UMKM, serta memberikan rasa positif kepada pelaku UMKM dan memberikan kesetaraan atau kesamaan kepada pelaku UMKM dalam melakukan pelayanan. Hal ini dilakukan guna memberikan komunikasi yang baik kepada pelaku UMKM sehingga pelaku UMKM dapat merasakan kepuasan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan Jatiuwung.

Dapat disimpulkan bahwa hubungan antara teori dan juga pembahasan dalam penelitian ini memiliki hubungan satu sama lain, hal ini terlihat pada tingkat pengaruh antara variabel x dan variabel y sebesar 56,4% dengan tingkat pengaruh sedang. Sehingga komunikasi interpersonal yang dilakukan pegawai Kecamatan Jatiuwung ini menghasilkan kepuasan pelayanan bagi pelaku UMKM.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang memiliki penelitian serupa dengan penelitian yang diteliti mengenai komunikasi interpersonal. Pertama penelitian (Madhur, 2020) yang berjudul "Komunikasi Antarpribadi dan Dampaknya terhadap Kepuasan Kerja". Dalam penelitian ini, telah ditunjukkan korelasi positif antara komunikasi ke bawah dan kepuasan karyawan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tugas utama kegiatan yang dilakukan di bidang komunikasi dalam suatu organisasi adalah mendukung implementasi strategi perusahaan. Berbagi data yang berharga dengan bawahan dan staf, memotivasi melalui komunikasi membuktikan kebenaran kegiatan yang dilakukan, dan berkontribusi nyata dalam meningkatkan pentingnya komunikasi dalam suatu organisasi.

Kemudian pada penelitian kedua, penelitian (Yusuf, 2022) yang berjudul "Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Orientasi Universal-Diverse (UDO), dan Efikasi Diri terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi di Universitas Negeri Jakarta", Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa; (1) Komunikasi interpersonal berpengaruh langsung positif terhadap kualitas layanan akademik, (2) Orientasi universal beragam (UDO) berpengaruh langsung positif terhadap kualitas layanan akademik, (3) Efikasi diri berpengaruh langsung positif terhadap kualitas layanan akademik, (4) Komunikasi interpersonal berpengaruh langsung positif terhadap

efikasi diri, (5) Orientasi universal beragam (UDO) berpengaruh langsung positif terhadap efikasi diri.

Selanjutnya pada penelitian ketiga penelitian (Herlina, 2024) yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Fasilitas dan Registrasi Berbasis Aplikasi terhadap Kepuasan Pasien dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening di Ruang Rawat Jalan RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal secara langsung, fasilitas, dan kemudahan pendaftaran berbasis aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau.

Pada penelitian keempat penelitian (WA, 2019) yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Pelanggan: Kasus Pelayanan Pelanggan RS Sari Asih”. Dari hasil analisis disimpulkan bahwa dampak komunikasi interpersonal terhadap layanan pelanggan RS Sari Asih Ciledug berada pada kategori Terbaik. Hal ini berdasarkan perhitungan statistik terhadap seluruh kuesioner yang diisi oleh responden. Hal ini berarti bahwa interaksi layanan pelanggan dinilai positif terhadap pelanggan. Kehadiran Layanan Pelanggan RS Sari Asih Ciledug penting sebagai pintu gerbang pertama yang berinteraksi langsung dengan pelanggan (pasien).

Dan pada penelitian kelima penelitian (Tafsir, 2019) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Produk dan Komunikasi Interpersonal terhadap Loyalitas Pelanggan”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan uji simultan (uji F) kualitas produk dan komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas konsumen namun berdasarkan uji parsial (uji t) terdapat hasil yang berbeda dimana hanya komunikasi interpersonal yang tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Komunikasi interpersonal tidak terlalu berpengaruh terhadap loyalitas konsumen dan yang terpenting bagi konsumen adalah pemenuhan kebutuhan perbankan dapat terpenuhi tanpa adanya persepsi kesulitan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dari penelitian dan juga pembahasan yang sudah diuraikan diatas mengenai “Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kepuasan Pelayanan UMKM (Survei Kecamatan Jatiuwung)” ditemukan hasil bahwa adanya pengaruh positif komunikasi interpersonal variabel x dan kepuasan pelayanan variabel y. Berikut ini kesimpulan hasil penelitian dengan metode kuantitatif yaitu :

1. Adakah pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelayanan UMKM Kecamatan Jatiuwung

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel komunikasi interpersonal yaitu sebesar 0,000 yang dimana lebih kecil dari 0,05. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel komunikasi interpersonal memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelayanan.

2. Seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelayanan UMKM Kecamatan Jatiuwung

Hasil penelitian pada variabel x yaitu komunikasi interpersonal memiliki pengaruh terhadap variabel y yaitu kepuasan pelayanan pada UMKM Kecamatan Jatiuwung. Dengan tingkat nilai pengaruh sebesar 56,4% termasuk pada tingkat

kategori pengaruh sedang. Kaitan antara teori komunikasi interpersonal dan kepuasan pelayanan dapat dikatakan memilikihubungan satu sama lain, karena teori ini komunikasi interpersonal merupakan bagian dari kepuasan pelayanan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **Buku**

- Anshori, M., & Iswati, S. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Edisi 1*. Airlangga University Press
- Harapan, E., Pd, M., Ahmad, S., & Mm, D. (2022). *Komunikasi Antarpribadi: Perilaku Insani Dalam Organisasi Pendidikan*. Pt. RajagrafindoPersada-Rajawali Pers.
- Ismayani, A. (2019). *Metodologi Penelitian*. Syiah Kuala University Press.
- Nadirah, Sp, Pramana, Adr, & Zari, N. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mix Method (Mengelola Penelitian Dengan Mendeley Dan Nvivo)* . Cv. Azka Pustaka.
- Novitasari, A. T. (2022). *Strategi Umkm Bertahan Di Masa Pandemi*. Deepublish.
- Sitorus, R. M. T. (2020). *Pengaruh Komunikasi Antarpribadi Pimpinan Terhadap Motivasi Kerja*. Scopindo Media Pustaka.
- Yoyo Sudaryo, S. E., Mm, A., Ca, A., Efi, N. A. S., R Adam Medidjati, S. E., & Hadiana, A. (2019). *Metode Penelitian Survei Online Dengan Google Forms*. Penerbit Andi.

### **Jurnal International**

- Ansari, A. (2021). *The Role Of Interpersonal Communication Skills In Human Resource And Management. International Journal Of Science And Research, 10(11)*, 916-922.
- Awad, T.A., & Alhashemi, S.E. (2019). *Assess The Influence Of Interpersonal Communication On Employee Commitment And Satisfaction. International Journal Of Islamic And Middle Eastern Finance And Management, 5(2)*, 134-156.
- Herlina, F., Rumengan, AE, & Indrawan, MG (2024). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Fasilitas dan Registrasi Berbasis Aplikasi terhadap Kepuasan Pasien dengan Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening di Ruang Rawat Jalan RSUD Raja Ahmad Tabib Provinsi Kepulauan Riau. *Jurnal Kajian Akademik dan Praktik Multidisiplin* , 2 (3), 553-577.
- Madhur, P., & Ramshanker, S. (2020). *Interpersonal Communication & Its Impact On Job Satisfaction. International Journal Of Advanced Engineering And Nano Technology (Ijaent), 4(3)*, 2347-6389.
- Tafsir, M., Shaari, R., Muchtar, H., & Firmansya, F. (2018). Pengaruh Kualitas Produk dan Komunikasi Interpersonal terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Internasional Sains, Pendidikan, dan Agama Lanjutan* , 1 (1), 1-8.
- WA, NA (2018). Dampak komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelanggan: Kasus layanan pelanggan Rumah Sakit Sari Asih. Dalam *MATEC Web of Conferences* (Vol. 150, hal. 05087). EDP Sciences.
- Yusuf, I., Purwana, D., & Buchdadi, AD (2022). Pengaruh komunikasi

interpersonal, orientasi universal-beragam (Udo), dan efikasi diri terhadap kualitas layanan administrasi di Universitas Negeri Jakarta. *Jurnal Internasional Manajemen Informasi Terapan*, 2 (2), 97-105.

### **Jurnal**

- Al Farisi, S., & Fasa, M. I. (2022). Peran Umkm (Usaha Mikro Kecil Menengah) Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat. *Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah*, 9(1), 73-84.
- Alfaridzi, M. S. (2021). *Komunikasi Pemerintahan Kelurahan Pasteur Dalam Sosialisasi Program Kang Pisman Di Kota Bandung* (Doctoral Dissertation, Univeristas Komputer Indonesia).
- Aliyah, A. H. (2022). Peran Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Umkm) Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat. *Welfare Jurnal Ilmu Ekonomi*, 3(1), 64-72.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian. *Pilar*, 14(1), 15-31.
- Aryadi, R., & Hoesin, S. H. (2022). Kewirausahaan Dan Usaha Mikro Kecil Menengah (Umkm) Sebagai Salah Satu Solusi Untuk Mengatasi Masalah Ketenagakerjaan Di Indonesia. *Jurnal Hukum Dan Bisnis (Selisik)*, 8(1), 57-72.
- Creswell, J. W. (2022) 3.1 Desain Penelitian 3.1. 1 Pendekatan Penelitian. *Indri Primayenti Nim. 11643201377*, 24.
- Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas Dan Reliabilitas Kuisiner Pengetahuan, Sikap Dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah. Prosiding Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta 2020.
- Farhan, A., Monang, S., & Batubara, A. K. (2022). Komunikasi Interpersonal Orang Tua Dengan Anak Broken Home (Studi Pada Perumahan Villa Permata Sunggal). *Mukadimah: Jurnal Pendidikan, Sejarah, Dan Ilmu-Ilmu Sosial*, 6(2), 226-233.
- Handayani, M., & Pandanwangi, E. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Dinamika Ilmu Komunikasi*, 7(1), 9-15.
- Heriyanto, Ayb, Ranti, M., Rojikun, A., & Hernaningsih, F. (2021). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kualitas Pelayanan Customer Service Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pengguna Aplikasi Brimo. *Ekonomika*, 14 (2), 258-277.
- Hezkiawati, L., & Oisina, I. V. (2024). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah PT. Bank Central Asia Tbk. Kcp Kwitang). *Ikra-Ith Humaniora: Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 8(2), 9-18.
- Maharani, A., & Nurlukman, A. D. (2023). Peran Pemerintah Dalam Pengembangan Umkm Melalui Sosial Media Dan E-Commerce Di Kota Tangerang. *Sebatik*, 27(1), 333-343.
- Pradana, D. G., Syamsuddin, R., & Hilal, N. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Haji Pada Yayasan Kbihu Babussalam Palu. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 6(7), 789-795.

- Prasetyo, D. (2019). Memahami Masyarakat Dan Perspektifnya. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(1), 163-175.
- Putri, N. H. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 4(2).
- Sugiono, S., Nurdiani, S., Linawati, S., Safitri, R. A., & Saputra, E. P. (2019). Pengelompokan Perilaku Mahasiswa Pada Perkuliahan E-Learning Dengan K-Means Clustering. *Jurnal Kajian Ilmiah*, 19(2), 126-133.
- Susilawati, (2024) E. Pengertian Komunikasi Interpersonal. *Komunikasi Pendidikan*, 156.
- Weningtyas, E., & Suseno, M. N. M. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Psikologika: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Psikologi*, 17(1), 33-42.
- Zain, K. (2019). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Ojek Online Di Kota Malang* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- Zakiah, N., & Wahyono, W. (2020). Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Disiplin Kerja, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Economic Education Analysis Journal*, 9(3), 690-703.