

**PENGARUH GAYA KOMUNIKASI DAN KINERJA PETUGAS
SPBU TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi Pada SPBU 44.591.29 Ds. Bakalan Kec. Dukuhseti Kab. Pati)

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Strata 1

Program Studi Ilmu Komunikasi



Oleh :

Nama : Ahmad Zainuri

NIM : 31001300172

FAKULTAS BAHASA DAN ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG

SEMARANG

2018

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang betanda tangan dibawah ini :

Nama : Ahmad Zainuri
NIM : 31001300172
Prodi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Bahasa dan Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul : **Pengaruh Gaya Komunikasi dan Kinerja Petugas SPBU terhadap Kepuasan Pelanggan** (Studi Pada SPBU 44.591.29 Ds. Bakalan Kec. Dukuhseti Kab. Pati) Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maaka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bila mana diperlukan.

Semarang, 25 Januari 2018

Yang Tertanda



Ahmad zainuri
NIM. 31001300172

HALAMAN PENGESAHAN

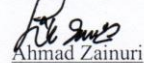
Judul : **Pengaruh Gaya Komunikasi dan Kinerja petugas
SPBU terhadap Kepuasan Pelanggan**
(Studi Pada SPBU 44.591.29 Ds. Bakalan Kec.
Dukuhseti Kab. Pati)

Nama Penyusun : Ahmad Zainuri
NIM : 31001300172
Prodi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Bahasa dan Ilmu Komunikasi

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata 1

Semarang, 25 Januari 2018

Penulis




Ahmad Zainuri
NIM. 31001300172

Dosen Pembimbing :

1. Made Dwi Adnjani, M.Si, M.I.Kom :

2. Urip Mulyadi, S.I.Kom, M.I.Kom :

Mengetahui,
Dekan Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi



Hartono S.S., M.Pd
NIK : 210496035

HALAMAN PENGESAHAN

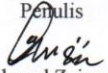
Judul : **Pengaruh Gaya Komunikasi dan Kinerja petugas
SPBU terhadap Kepuasan Pelanggan**
(Studi Pada SPBU 44.591.29 Ds. Bakalan Kec.
Dukuhseti Kab. Pati)

Nama Penyusun : Ahmad Zainuri
NIM : 31001300172
Prodi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Bahasa dan Ilmu Komunikasi


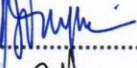

Dinyatakan sah telah lulus ujian skripsi pendidikan strata 1

Semarang, 25 Januari 2018


Penulis


Ahmad Zainuri
NIM. 31001300172

Dosen Penguji :

1. Mubarak, S. Sos., M.Si : 
2. Made Dwi Adnjani, M.Si, M.I.Kom : 
3. Urip Mulyadi, S.I.Kom, M.I.Kom : 

Mengetahui,
Dekan Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi


Hartono S.S, M.Pd
NIK : 210496035

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIA

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Zainuri
NIM : 31001300172
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Bahasa dan Ilmu Komunikasi
Alamat Asal : Bakalan Rt 2, Rw II, Kec. Dukuhsti, Kab. Pati
No. HP/Email : 085869258860/ahmadzainuri@gmail.com

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* dengan judul :

“Pengaruh Gaya Komunikasi dan Kineja Petugas SPBU terhadap Kepuasan Pelanggan”

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 28 Maret 2018

Yang menyatakan,



Ahmad Zainuri
Ahmad Zainuri

MOTTO

"Didunia ini tidak ada yang instan semua butuh proses. Jika mau sukses nikmati proses dan sukuri hasilnya"

(Ahmad Zainuri)

"sukses adalah kemampuan untuk pergi dari suatu kegagalan tanpa kehilangan semangat"

(Sir Wingston Churchill)

"Agama tanpa ilmu adalah buta. Ilmu tanpa Agama adalah lumpuh"

(Albert Einstein)

"Khoirunnas Anfa 'uhum linnas, sebaik-baik manusia adalah orang yang bermanfaat bagi manusia lainnya"

(HR. Bukhari Muslim)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada kesempatan kali ini penulis bias menyelesaikan skripsi sederhana ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada baginda Nabi Agung Muhammad SAW, yang telah membawa umatnya dari zaman kedzaliman menuju kebenaran yang sesungguhnya.

Kupersembahkan karya sederhana ini kepada

Khususnya kepada kedua orang tua saya bapak Ngarbi dan ibu Siti Rukhamah yang selalu mendukung, memberikan do'a, memotivasi dan kasih sayang yang diberikan tiada henti. Adik tersayang Muhamad Noor sahli yang mendukung dan selalu mengalah demi kelancaran kuliah saya untuk.

kepada mamah saya Darti yang selalu membantu dan mendukung untuk kelancaran dunia pendidikan dari TK sampai kuliah.

Eka noviana santi yang selalu memberikan support, doa dukungan, menemani dikala susah dan senang dan selalu meluangkan waktunya untuk saya.

Mas Arif, abah mad sholaeh selaku pembimbing ngaji saya, ibu sulah (alm) dan keluarga besar saya yang sudah membantu dan mendukung saya.

Dosen Pembimbing skripsi saya

Ibu Made Dwi Adjani, M.Si, M.I.Kom dan Urip Mulyadi S,I.Kom, M.I.Kom selaku dosen pembimbing skripsi saya, saya sangat berterima kasih karena saya sudah dibantu selama ini, sudah dinasehati, di ajarai, saya tidak akan lupa atas bantuan dan kesabaran dari bapak dan ibu selama membimbing saya.

Sahabat-sahabat saya

Mahatir, Zaki, Fian, Pujo, Ardi, Memet, Syaifudin, Dika, Badi, alkhis, Blux, Heri, teman sepejuangan angkatan 2013 ilmu komunikasi dan sahabat sepejuangan di pondok pesantren Al-hidayah, terima kasih atas dukungan, bantuan, support selama ini semoga kita tetap menjadi sahabat selamanya.

Seluruh Dosen pengajar Program Studi Ilmu Komunikasi

Terima kasih banyak untuk semua ilmunya, didikan dan pengalaman yang sangat berarti yang telah kalian berikan kepada kami.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga pada kesempatan kali ini saya dapat menyelesaikan penelitian skripsi dengan judul “pengaruh gaya komunikasi dan kinerja petugas SPBU terhadap kepuasan pelanggan”. Adapun maksud dari penelitian skripsi ini untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar sarjana diprogram studi Ilmu Komunikasi Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak yang telah membantu baik secara moril maupun spiritual, oleh sebab itu penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada :

1. Dekan Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi, Bapak Hartono, S.S.,M.Pd.
2. Kaprodi Ilmu Komunikasi, Bapak Mubarak S.Sos, M.Si
3. Terima kasih kepada Ibu Made Dwi Andjani M.Si, M.Ikom selaku pembimbing I dan Bapak Urip Mulyadi S.Ikom, M.Ikom pembimbing I skripsi yang telah membimbing penulis, menasehati dan memberikan motivasi. Kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir.
4. Dosen – dosen dan para staf prodi Ilmu Komunikasi yang telah banyak mentransfer ilmunya kepada penulis.
5. Keluarga saya, khususnya kepada kedua orang tua saya bapak Ngarbi dan ibu Siti Rukhamah yang selalu mendukung, memberikan do'a, memotivasi dan kasih sayang yang diberikan tiada henti. Adik tersayang Muhamad

Noor sahli yang mendukung dan selalu mengalah demi kelancaran kuliah saya untuk. Taklupa pula kepada mamah saya Darti yang selalu membantu dan mendukung untuk kelancaran dunia pendidikan dari TK sampai kuliah.

6. Terima kasih Eka noviana santi yang selalu memberikan support, doa dukungan, menemani dikala susah dan senang dan selalu meluangkan waktunya untuk saya.
7. Terimakasih kepada Mas Arif dan mbah Mat sholeh yang salau memberikan bimbingan spiritual dan selalu mendo'akan.
8. Terima kasih buat sahabat-sahabta kontraan los Zaky, Mahatir, Alfian, Putjo, Ardi, Ghozali, Syaifudin, Memet, Dika yang selalu memberikan dukungannya dan semangat terimakasih banyak atas support kalian. Dari awal masuk UNISSULA hingga lulus selalu bersama.
9. Keluarga besar mahasiswa ilmu komunikasi angkatan 2013 yang sudah kompakdan memiliki rasa keluargaan yang sangat solit.

Saya menyadari akan kekurangan penulisan dalam skripsi ini. Maka dari itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan agar kelak dikemudian hari dapat menghasilkan karya yang lebih baik.

Akhir kata, saya berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang membaca. Amiiin.

Semarang, 25 Januari 2018

Penulis

Ahmad Zainuri