

**PENDEKATAN KOMUNIKASI *INTERPERSONAL ADVISOR*
PT ACE HARDWARE INDONESIA KEPADA *CUSTOMER* DALAM
MEMPERTAHANKAN PERUSAHAAN PADA MASA PANDEMI
COVID-19**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

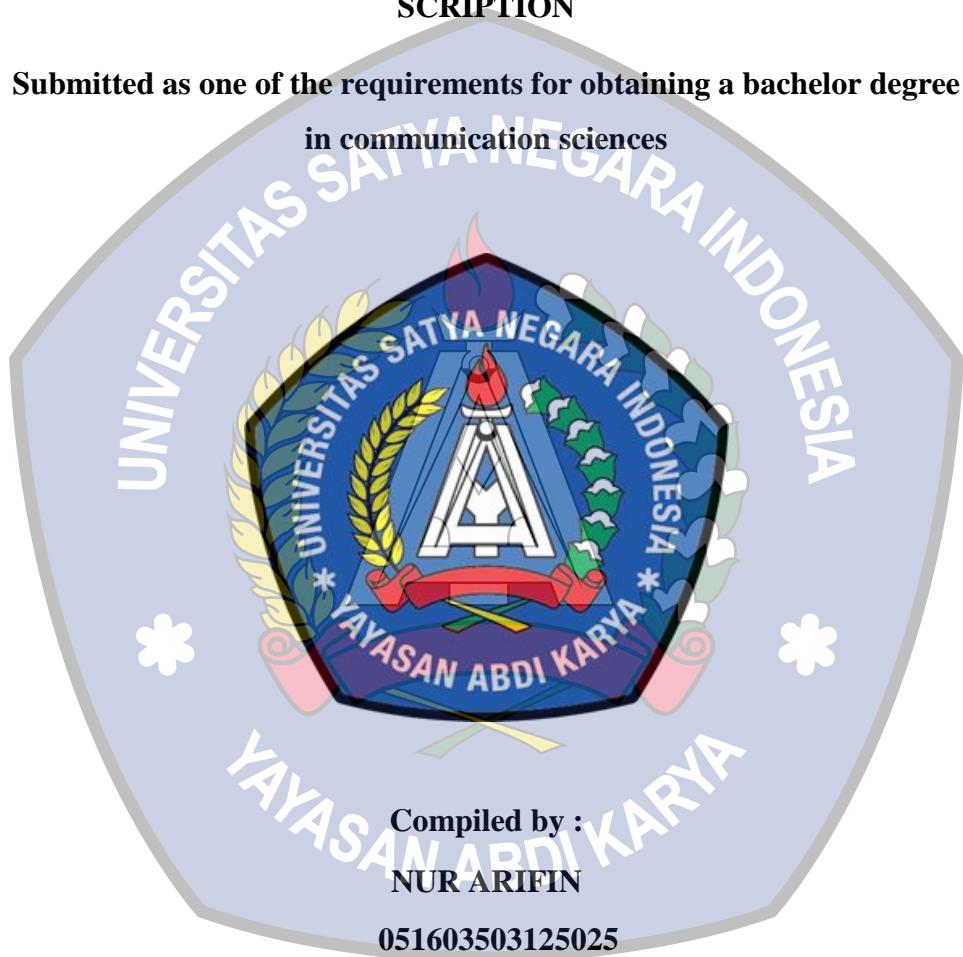
2020

**COMMUNICATION APPROACH OF INTERPERSONAL ADVISOR
PT ACE HARDWARE INDONESIA TO CUSTOMER IN
MAINTAINING THE COMPANY DURING THE COVID-19
PANDEMIC**

SCRIPTION

Submitted as one of the requirements for obtaining a bachelor degree

in communication sciences



FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES

UNIVERSITY SATYA NEGARA INDONESIA

2020

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

PERNYATAAN KEASLIAN/ORSINILITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, (SKRIPSI) ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Satya Negara Indonesia maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya, sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tim pengaji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam raskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karna karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Jakarta, 07 Agustus 2020



(Nur Arifin)

051603503125025

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

NAMA : NUR ARIFIN
NIM : 051603503125025
JUDUL : "Pendekatan Komunikasi *Interpersoal Advisor* PT Ace Hardware Indonesia Kepada *Customer* Dalam Mempertahankan Perusahaan Pada Masa Pandemi Covid-19"
PROGRAM STUDI : ILMU KOMUNIKASI
KOSENTRASI : PUBLIC RELATIONS

Telah disetujui oleh tim pembimbing untuk diajukan dalam sidang skripsi

Jakarta, Juli 2020

Pembimbing II (Dr. Radita Gora Tayibnapis, S.Sos., MM)

Pembimbing I (Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si)

Ketua Program Studi

(Sandra Olfia, M.Si)

Dekan Fisip

(Dr. Radita Gora Tayibnapis, S.Sos, MM)

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA

NIM

JUDUL

PROGRAM STUDI

PEMINATAN

Ketua Penguji

Penguji 1

Penguji 2

Ketua Program Studi

(Sandra Olifia, M.Si)

NUR ARIFIN

051603503125025

: "Pendekatan Komunikasi *Interpersonal Advisor* PT Ace Hardware Indonesia Kepada *Customer* Dalam Mempertahankan Perusahaan Pada Masa Pandemi Covid-19"

ILMUI KOMUNIKASI

PUBLIC RELATIONS

Menyetujui,

Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si

Sandra Olifia, M.Si

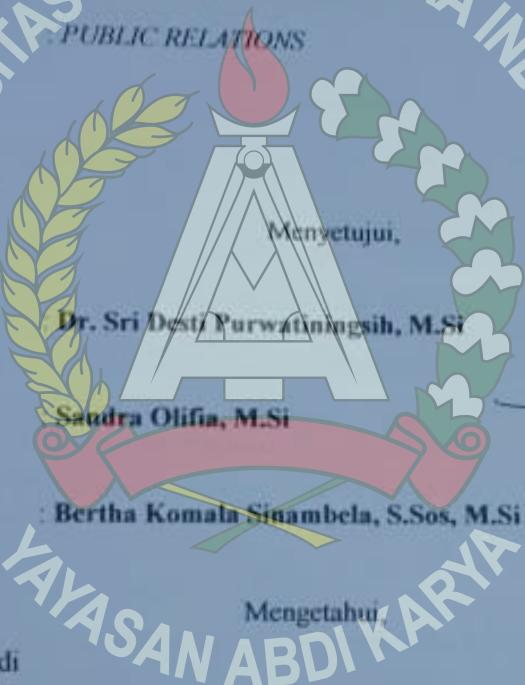
Bertha Komala Sinambela, S.Sos, M.Si

Mengetahui,

Jakarta, Agustus 2020

Dekan FISIP

(Dr Radita Gora Tayibnapis, S.Sos M.M)



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

NAMA : Nur Arifin
NIM : 051603503125025
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : *Public Relations*

**PENDEKATAN KOMUNIKASI *INTERPERSONAL ADVISOR*
PT. ACE HARDWARE INDONESIA KEPADA CUSTOMER DALAM
MEMPERTAHANKAN PERUSAHAAN PADA MASA PANDEMI COVID-19**

Jumlah Halaman : 108 Halaman + 9 Lampiran
Bibliografi : 18 Buku, 4 Artikel Internet, 1 *Functiona Training Guide* milik PT. Ace Hardware Indonesia, Tbk.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi bagaimana pendekatan *Advisor* dalam berkomunikasi secara *interpersonal* kepada *customer* bertujuan untuk mengetahui Pendekatan Komunikasi *Interpersonal Advisor* PT Ace Hardware Indonesia Kepada *Customer* Dalam Mempertahankan Perusahaan Pada Masa Pandemi Covid-19.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pertukaran sosial dimana dalam teori tersebut terdapat proses hubungan manusia yang mengharapkan timbal balik atas apa yang diberikan dan mendapatkan kepuasan atas apa yang mereka berikan.

Paradigma penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *positivism*, pendekatan kualitatif, metode studi deskriptif, sifat penelitian deskriptif, jumlah *key informant* 1 orang, *informant* 2 orang.

Hasil Penelitian ini yaitu *Advisor* melakukan pendekatan komunikasi *interpersonal* kepada *customer* sehingga memberikan kepuasan kepada *customer* sehingga selalu ingin kembali mengunjungi Store PT. Ace Hardware Indonesia.

Dapat disimpulkan bahwa cara yang dilakukan *Advisor* PT Ace Hardware Indonesia sangat baik, sopan dan ramah sehingga pelayanan mereka dapat memuaskan konsumen dan dapat mempertahankan perusahaan dimasa pandemi covid-19.

Kata Kunci : Komunikasi *Interpersonal*, Mempertahankan perusahaan, Pandemi covid-19

Pembimbing 1 : Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si

Pembimbing 2 : Dr. Radita Gora Tayipnapis, S.Sos., MM

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
UNIVERSITY SATYA NEGARA INDONESIA**

NAME : Nur Arifin
NIM : 051603503125025
STUDY PROGRAM : Communication
STUDIES SCREENING : Public Relations

**COMMUNICATION APPROACH OF INTERPERSONAL ADVISOR PT ACE
HARDWARE INDONESIA TO CUSTOMER IN MAINTAINING THE COMPANY
DURING THE COVID-19 PANDEMIC**

Number of Pages : 108 pages + 9 attachments

Bibliography : 18 Books, 4 Internet articles, 1 Functional Training Guide by PT Ace Hardware Indonesia, TBK.

ABSTRAK

This research is backed by how Advisor's approach to communicating interactively to the customer aims to determine the Interpersonal communication approach of PT Ace Hardware Indonesia to the Customer in maintaining the company during the Covid-19 pandemic.

The theory used in this study is the theory of social exchange in which the theory can process human relationships that expect reciprocity over what is given and get satisfaction for what they provide.

The research paradigm used in this study is positivism, qualitative approaches, descriptive study methods, descriptive research properties, number of key informant 1 person, informant 2 persons.

The result of this research is the approach of interpersonal communication to customers so as to provide satisfaction to customers so always want to return to visit the Store PT Ace Hardware Indonesia.

It can be concluded that the way Advisor PT Ace Hardware Indonesia is very good, sopan and friendly so that their service can satisfy the consumer and can maintain the company's pandemic during the Covid-19.

Keywords: Interpersonal communication, company sustaining, pandemic Covid-19.

Mentor 1 : Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si
Mentor 2 : Dr. Radita Gora Tayipnapis, S.Sos., MM