

**ANALISIS KUALITAS TINDAKAN KOMUNIKATIF *CUSTOMER*
RELATION OFFICER DI PT. PEGADAIAN CABANG PURWOKERTO**

Skripsi



Disusun oleh

Wiwi Susanti

20SB2107

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2024

**ANALISIS KUALITAS TINDAKAN KOMUNIKATIF *CUSTOMER*
RELATION OFFICER DI PT. PEGADAIAN CABANG PURWOKERTO**

Skripsi

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai derajat Sarjana S1
pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial



Disusun oleh

Wiwi Susanti

20SB2107

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM PURWOKERTO
PURWOKERTO**

2024

PERSETUJUAN

Skripsi

ANALISIS KUALITAS TINDAKAN KOMUNIKATIF *CUSTOMER* RELATION OFFICER DI PT. PEGADAIAN CABANG PURWOKERTO

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Wiwi Susanti
20SB2107

telah disetujui oleh dosen pembimbing Skripsi
Pada tanggal 25 Juli 2024

Dosen Pembimbing 1,

Dosen Pembimbing 2,

Bunga Asriandhini, S.I.Kom., M.A.
NIDN. 0610108604

Prita Suci Nurcandrani, S.Sos., M.Si., M.I.Kom.
NIDN. 0627078101

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)
Tanggal 07 Agustus 2024

Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial
Dekan,

Kaprodi Ilmu Komunikasi

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

Dr. Ade Tuti Turistiati, MIRHRM.
NIK. 2022.10.1.038

PENGESAHAN

Skripsi

**ANALISIS KUALITAS TINDAKAN KOMUNIKATIF *CUSTOMER*
RELATION OFFICER DI PT. PEGADAIAN CABANG PURWOKERTO**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Wiwi Susanti
20SB2107

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 07 Agustus 2024

Dr. Ade Tuti Turistiati, MIRHRM.
NIDN. 0330086501

R. Satria Setyanugraha, S.Sos., M.I.Kom.
NIDN. 0623058704

Bunga Asriandhini, S.I.Kom., M.A.
NIDN. 0610108604

Skripsi ini telah disahkan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)
Tanggal 07 Agustus 2024

Mengetahui,

Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial

Dekan

Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., M.M.
NIK. 2012.09.1.007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Wiwi Susanti
NIM : 20SB2107
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Bisnis dan Ilmu Sosial
Perguruan Tinggi : Universitas Amikom Purwokerto

Menyatakan bahwa Skripsi Sebagai Berikut:

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Tindakan Komunikatif
Customer Relation Officer di PT. Pegadaian
Cabang Purwokerto

Dosen Pembimbing 1 : Bunga Asri Andhini, S.I.Kom.,M.A.

Dosen Pembimbing 2 : Prita Suci Nurcandrani, S.Sos., M.Si.,
M.I.Kom.

Adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** dibuat orang lain, kecuali yang diacu dalam daftar pustaka pada Skripsi ini.

Demikian pernyataan ini saya buat, apabila ini di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan penjiplakan karya orang lain, maka saya bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK**.

Purwokerto, 25 Juli 2024
Yang menyatakan,

Bermaterai 10.000,-

Wiwi Susanti
NIM. 20SB2107

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikannya skripsi ini, penulis mempersembahkannya kepada:

1. Allah SWT dan keluarga besar penulis yang telah senantiasa turut memberikan dukungan serta doa-doa panjang, sehingga penulis bisa sampai pada tahap di mana skripsi ini selesai.
2. Segenap civitas akademik kampus Universitas Amikom Purwokerto, staf pengajar, karyawan, dan seluruh mahasiswa. Semoga tetap semangat dalam beraktivitas mengisi hari-harinya di kampus ungu tercinta.
3. Teman-teman penulis baik itu teman kuliah seangkatan, adik tingkat, kaka tingkat di prodi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Purwokerto, maupun teman-teman dari prodi dan universitas lain yang telah banyak memberi masukan, semangat, dan arahan hingga akhirnya dapat terselesaikan skripsi ini.
4. Pimpinan serta staf dan karyawan Pegadaian Cabang Purwokerto, terima kasih atas kerja sama dan bantuannya dalam membantu penulis melaksanakan penelitian.
5. Moh. Zago Virgiawan terima kasih telah menjadi sosok penyemangat, penasihat, pendengar baik, dan rumah yang selalu ada bagi penulis.
6. Teman penulis, yang sudah banyak membantu memberikan sumbangsih perhatian dan informasi, Resti, Yuyun, Anisa, Lauren, Neili, Ica, Gilang, Ikmal, Nabila, Rizqi, Rafli, Nanda, Aisah, Pipit.
7. Teman-teman UKM ASSEM yang memberikan dukungan kepada penulis.

8. Anak-anak murid ruang ceria @halokakwiwi yang telah memberikan semangat dan doa baik selama penulis berproses.



HALAMAN MOTTO

"Dalam hidup kita, cuma satu yang kita punya, yaitu keberanian. Kalau tidak punya itu, lantas apa harga hidup kita ini?"

Pramoedya Ananta Toer



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb

Puji Syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas berkat, Rahmat, dan karunia yang telah dilimpahkan kepada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi. Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan, serta dukungan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Berlilana, M.Kom., M.Si., selaku Rektor Universitas Amikom Purwokerto
2. Bapak Dr. Yusmedi Nurfaizal, S.E., selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas Amikom Purwokerto
3. Ibu Dr. Ade Tuti Turistiati, MIRHRM selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Purwokerto
4. Ibu Bunga Asriandhini, S.I.Kom., M.A., selaku dosen pembimbing I. Penulis berterima kasih atas bimbingan serta arahan yang telah diberikan selama proses penulisan skripsi.
5. Ibu Prita Suci Nurcandrani, S.Sos., M.Si., M.I.Kom., selaku dosen pembimbing II. Penulis berterima kasih atas bimbingan, kritik, dan saran yang telah diberikan dalam proses penulisan skripsi.
6. Segenap dosen Prodi Ilmu Komunikasi Universitas Amikom Purwokerto, atas kebijaksanaan ilmu pengetahuannya yang diberikan kepada penulis selama menuntut ilmu di kampus.

7. Pimpinan serta staf dan karyawan Pegadaian Cabang Purwokerto, terima kasih atas kerja sama dan bantuannya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran sangat diperlukan untuk kemajuan yang lebih baik. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Purwokerto, 25 Juli 2024

Penulis

