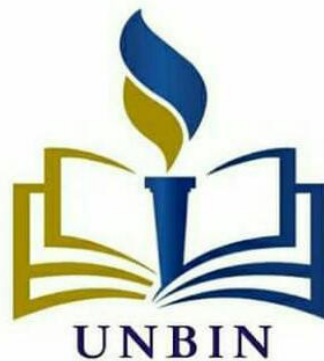


**PENGARUH KOMPETENSI DAN KEMAMPUAN KOMUNIKASI
KARYAWAN TERHADAP EFEKTIVITAS PENANGANAN KELUHAN
PELANGGAN DI *E-COMMERCE* JANITRA COLLECTION**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS-TUGAS DAN MEMENUHI
SALAH SATU SYARAT GUNA MEMPEROLEH
GELAR SARJANA MANAJEMEN**



OLEH

**YOAN ADJLIA BENING SUCIATI
NPM: S1- 19210027**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA
BOGOR
2025**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BINANIAGA INDONESIA**

PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : PENGARUH KOMPETENSI DAN KEMAMPUAN
KOMUNIKASI KARYAWAN TERHADAP EFEKTIVITAS
PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DI *E-COMMERCE*
JANITRA COLLECTION

OLEH : YOAN ADJLIA BENING SUCIATI

NPM : S1- 19210027

**Disetujui,
Pembimbing**

(CASLAM., S.E., M.M.)

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

(Dr. Syarief Gerald. P, SE., MM., M.Si., M.Ak) (Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M)

Mengetahui,
Ketua Prodi

Mengetahui,
Dekan

(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M)

(Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kompetensi dan kemampuan komunikasi karyawan terhadap efektivitas penanganan keluhan pelanggan pada e-commerce Janitra Collection. Sampel penelitian terdiri dari 63 karyawan yang dipilih dengan teknik simple random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis secara kuantitatif menggunakan uji validitas, reliabilitas, analisis deskriptif, korelasi, dan regresi linier berganda. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa tingkat rata-rata indikator kompetensi, komunikasi, dan efektivitas berada pada kategori cukup. Koefisien korelasi antarvariabel menunjukkan hubungan positif dan bermakna ($p < 0,01$). Hasil uji regresi paralel memperlihatkan bahwa kompetensi dan kemampuan komunikasi masing-masing berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap efektivitas penanganan keluhan. Pengujian simultan juga menunjukkan bahwa kedua variabel independen secara bersama-sama memberikan kontribusi signifikan terhadap variasi efektivitas (uji F signifikan). Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan kompetensi teknis (problem solving, prosedur) dan keterampilan komunikasi (klaritas, empati, responsivitas) sebagai strategi utama untuk meningkatkan efektivitas penanganan keluhan serta menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan Janitra Collection.

Kata Kunci : Kompetensi, Komunikasi, Efektivitas Penanganan Keluhan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kompetensi dan Kemampuan Komunikasi Karyawan Terhadap Efektivitas Penanganan Keluhan Pelanggan di *E-Commerce* Janitra Collection”.

Penyusunan Skripsi ini tersusun atas bantuan dan bimbingan oleh berbagai pihak baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ismulyana Djan, SE., M.M. selaku Rektor Universitas Binaniaga Indonesia.
2. Bapak Dr. Yuli Anwar, SE., M.Ak. selaku Wakil Rektor I, Bapak Dedi Mulyadi, S.Si., M.Kom selaku Wakil Rektor II.
3. Ibu Yustiana Wardhani, S.Hut., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.
4. Bapak Caslam, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis sampai dengan selesainya Skripsi ini
5. Terima kasih kepada Staff perpustakaan di Universitas Binaniaga Indonesia, semoga perpustakaan semakin ramai dan semakin banyak buku serta mahasiswa yang menyempatkan diri untuk masuk perpustakaan.
6. Terima kasih Staf BAAK dan dosen yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu yang sudah mengajari kami selama kami kuliah

7. Terima kasih kawan-kawan seperjuangan Universitas Binaniaga Indonesia tidak ada kata lain selama masa kuliah yang bisa di ungkapkan dengan kata-kata.
8. Terima kasih kepada Afif Fadhillah Akbar Seyyy yang telah menemani, menghibur, memberikan semangat, bantuan, serta doa agar penulisan skripsi ini berjalan lancar.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih sangat jauh dari kata kesempurnaan. oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun agar dapat lebih baik lagi di masa yang akan datang. Semoga Skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan ilmu yang berarti bagi semua pihak yang membutuhkan, terutama mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Binaniaga Indonesia.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada semua pihak.

Bogor, Juli - 2025

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian.....	12
F. Manfaat Penelitian	12
G. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Kajian Teori	15
B. Kompetensi	18
C. Komumikasi	23
D. Efektifitas	30
E. Penelitian Terdahulu	33
F. Kerangka Penelitian	37
G. Hipotesis Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Metode Penelitian	42
B. Tempat dan Waktu Penelitian	43
C. Operasional Variabel	44
D. Populasi dan Sampel	46
E. Jenis dan Sumber Data	47

F. Teknik Analisis Data	50
G. Analisis Deskriptif	55
H. Koefisien Korelasi	57
I. Analisis Regresi Linier Berganda	59
J. Uji Hipotesis	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	65
A. Sejarah Perusahaan	65
B. Profil Responden	69
C. Hasil Uji Validitas dan Realiabilitas	71
1. Uji Validitas	71
2. Uji Reliabilitas	73
3. Uji Asumsi Klasik	74
D. Statistik Deskriptif	78
E. Koefisien Korelasi	83
F. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	85
G. Uji t	86
H. Uji F	88
I. Koefisien Determinasi (R^2)	89
J. Pembahasan	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	94
A. Kesimpulan	94
B. Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Keluhan Pelanggan Janitra Collection	4
Tabel 2	Hasil Pra Survey Kompetensi	5
Tabel 3	Hasil Pra Survey Komunikasi	7
Tabel 4	Hasil Pra Survey Efektifitas	8
Tabel 5	Penelitian Terdahulu	34
Tabel 6	Jadwal Pelaksanaan Penelitian	43
Tabel 7	Operasional Variabel	45
Tabel 8	Indeks Interval Rata-rata	56
Tabel 9	Interprestasi Koefisien Korelasi	58
Tabel 10	Profil Responden	69
Tabel 11	Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi (X1)	71
Tabel 12	Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi (X2)	72
Tabel 13	Hasil Uji Validitas Variabel Efektifitas (Y)	73
Tabel 14	Hasil Uji Reliabilitas	74
Tabel 15	Uji Linieritas variabel Kompetensi terhadap Kinerja...	75
Tabel 16	Uji Linieritas variabel Komunikasi terhadap Efektifitas	76
Tabel 17	Hasil Uji Multikolinieritas.....	77
Tabel 18	Kriteria Skor Variabel Penelitian	79
Tabel 19	Distribusi Jawaban responden pada variable Kompetensi (X1)	79
Tabel 20	Distribusi Jawaban responden pada variable Komunikasi (X2)	81
Tabel 21	Distribusi Jawaban responden pada Variabel Efektifitas	82
Tabel 22	Hasil Uji Korelasi	83
Tabel 23	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	85
Tabel 24	Hasil Uji t.....	86
Tabel 25	Hasil Uji F	88
Tabel 26	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Pemikiran	38
Gambar 2	Logo Janitra Collection	66
Gambar 3	Struktur Organisasi Janitra Collection	67
Gambar 4	Hasil Uji Normal	74
Gambar 5	Hasil Uji Heteroskedastisitas - Scatterplot	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuisisioner Penelitian	102
Lampiran 2	Tabulasi Data Uji Validitas dan Reliabilitas	108
Lampiran 3	Output Uji Validitas dan Reliabilitas	111
Lampiran 4	Tabulasi Data Kuisisioner	115
Lampiran 5	Output Uji Asumsi Klasik	121
Lampiran 6	Output Uji	122
Lampiran 7	Profil Responden	124
Lampiran 8	Output Statistik Deskriptif	125
Lampiran 9	Tabel r	138
Lampiran 10	Tabel t	139
Lampiran 11	Tabel F	140