

**KEPUASAN PELANGGAN DI KOPI TULI TERHADAP PELAYANAN  
DENGAN MENGGUNAKAN BAHASA ISYARAT**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Pendidikan Departemen Pendidikan Khusus



Oleh:  
Shafa Aulia Rizqiaputri Saefullah  
NIM. 1606054

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN KHUSUS  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
BANDUNG  
2020**

**KEPUASAN PELANGGAN DI KOPI TULI TERHADAP PELAYANAN  
DENGAN MENGGUNAKAN BAHASA ISYARAT**

Oleh:  
Shafa Aulia Rizqiaputri Saefullah  
NIM. 1606054

Sebuah skripsi berdasarkan hasil penelitian yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan di Departemen Pendidikan Khusus Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia

© Shafa Aulia Rizqiaputri Saefullah, 2020  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Mei 2020

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang  
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis

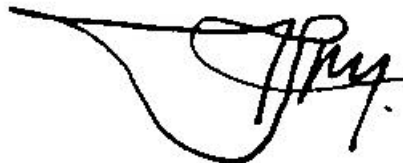
**LEMBAR PENGESAHAN**

**SHafa Aulia Rizqiaputri Saefullah  
1606054**

**KEPUASAN PELANGGAN DI KOPI TULI TERHADAP PELAYANAN  
DENGAN MENGGUNAKAN BAHASA ISYARAT**

**DISETUJUI DAN DISAHKAN OLEH:**

**Dosen Pembimbing,**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dedy Kurniadi', with a long horizontal line extending to the left.

**Dr. Dedy Kurniadi, M.Pd.**  
**NIP. 195603221982031001**

### PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “KEPUASAN PELANGGAN DI KOPI TULI TERHADAP PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN BAHASA ISYARAT” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, 5 Mei 2020

Yang membuat pernyataan,



Shafa Aulia Rizqia Putri Saefullah

NIM. 1606054

## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT Tuhan semesta alam, yang telah membimbing penulis sehingga skripsi dengan judul “Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Café Kopi Tuli Dengan Menggunakan Bahasa Isyarat” dapat terselesaikan. Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Rasulullah SAW dan keluarganya.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kelemahan baik dari segi tata tulis maupun sistematikanya oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan laporan penulis untuk selanjutnya.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Bandung, Juli 2020

Penulis

## UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dari berbagai pihak. Peneliti secara khusus ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik berupa bimbingan, petunjuk, serta dorongan semangat untuk peneliti agar terus maju dan tidak menyerah. Pada kesempatan ini peneliti akan menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Dedy Kurniadi, M.Pd. selaku dosen pembimbing akademik dan pembimbing skripsi yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan kepada peneliti dengan sabar dalam penulisan skripsi maupun di luar penulisan skripsi.
2. Dr. Endang Rusyani, M.Pd, Dr. H. Dudi Gunawan, M.Pd, Dr. Tati Hernawati, M.Pd, Dr. Imas Diana Aprillia, M.Pd, dan Dr. Budi Susetyo, M.Pd. selaku dosen Pendidikan Khusus spesialisasi tunarungu (B) yang senantiasa membimbing dalam penulisan skripsi maupun di luar penulisan skripsi.
3. Dr. Yuyus Suherman, M.Si. dan Dr. dr. Riksma Nurahmi R.A, M.Pd. selaku Ketua Departemen Pendidikan Khusus dan Sekretaris Departemen Pendidikan Khusus.
4. Dr. Budi Susetyo, M.Pd. dan Dr. Endang Rochyadi, M.Pd. selaku Ketua Departemen dan Sekretaris Departemen Pendidikan Khusus tahun 2015-2019.
5. Dr. Iding Tarsidi, M.Pd. Dr. Maman Abdurahman Saepulrahman, M.Pd. dan Dr. Tjutju Soendari, M.Pd selaku dewan skripsi.
6. Seluruh dosen Pendidikan Khusus FIP UPI yang telah memberikan banyak ilmu selama di perkuliahan.
7. Tri Erwinsyah Putra, Putri Sampaghita Trisnawinny Santoso, dan Mohammad Adhika Prakoso selaku *owner* Kopi Tuli yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian di Kopi Tuli.
8. Kedua orangtua, mamah papah yang selama ini telah memberikan dukungan kepada peneliti dengan berbagai perhatian, cinta, dan kasih

sayang. Doa yang tidak henti-hentinya mengalir demi kelancaran dan kesuksesan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. M. Rheza Rizqiaputra Saefullah dan Syifa Salsabila Rizqiaputri yang memberikan banyak semangat, dan dukungan dalam berbagai hal, agar peneliti tidak mudah menyerah dan tidak frustrasi.
10. Fadil Bagaskara, yang memberikan banyak semangat dan dukungan terutama ketika peneliti sedang hilang arah dan memberikan jalan keluar dari setiap permasalahan yang muncul dalam penyusunan skripsi ini.
11. Inara Anindita, Syahida Khoirunnisa, dan Viedi Ananda yang telah memberikan banyak semangat dan dukungan dalam skripsi ini.
12. Azzahra Almadelia Rinaldi, Annisa Nashira, Nabila Adinda Bunga, Putri Rachmawati, Sheila Lalita, Astri Amalia, Ratu Nasyiah Adira yang telah memberikan banyak semangat dan dukungan dalam skripsi ini.
13. Chyntia Sari Simatupang, Oktaviana, Qori A'ina Azzahra yang telah memberikan banyak semangat, dukungan, dan cinta.
14. Husin Haikal, Jody Setiawan, Kevin, Firman Setiawan, Fadil Ghani yang telah memberikan banyak semangat dan mengurangi frustrasi skripsi.
15. Nindya Aryani, Ninda Oktaviyanti, dan Nur Tiara sebagai teman seperjuangan yang memberikan banyak semangat.
16. Semua teman-teman Pendidikan Khusus angkatan 2016.
17. Ana Munandar, S.Pd sebagai Dudu Amun, yang banyak sekali memberikan masukan, pandangan, semangat, dan banyak lagi.
18. Keluarga Bidang Kaderisasi periode 2017-2018 yaitu Ana Munandar, Intan Fuji, Chyntia Sari Simatupang, Dhea Fitri Awalia, Diana Tri Utami, Dyah Ratnapuri, Jehan Nabella, Muhamad Hadi Rohman, Nandita Putri Lindiana, Rhima Yustika, dan Salma Amatulloh Murtadho.
19. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang membantu kelancaran penulisan skripsi ini dan selama ini yang membantu ketika penulis dalam keadaan di bawah dan terpuruk.

## ABSTRAK

### KEPUASAN PELANGGAN DI KOPI TULI TERHADAP PELAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN BAHASA ISYARAT

(Shafa Aulia Rizqiaputri Saefullah, 1606054, Departemen Pendidikan Khusus, FIP,  
UPI, 2020)

Permasalahan sosial akan selalu ada di dalam sebuah masyarakat. Salah satunya terdapat hambatan komunikasi pada kaum tunarungu di tengah masyarakat dengar. Kopi Tuli adalah café yang seluruh personalianya merupakan kaum tunarungu. Penggunaan metode komunikasi yang berbeda dapat menimbulkan *gap* diantara pelanggan dengar dengan pelayan, yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan di Kopi Tuli. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penggunaan metode komunikasi bahasa isyarat yang digunakan oleh pelayan terhadap rasa kepuasan pelanggan dengar di Kopi Tuli. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif menggunakan angket terbuka untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan. Hasil dari penelitian ini yaitu, terdapat berbagai macam kesulitan yang dialami oleh pelanggan dengar Kopi Tuli ketika berkomunikasi dengan pelayan yang menggunakan bahasa isyarat, namun semua itu relatif mudah untuk terlewati sehingga tidak mempengaruhi rasa kepuasan pelanggan Kopi Tuli. Selain itu perbedaan metode komunikasi pada Kopi Tuli menjadi daya tarik tersendiri bagi café dan memberikan perasaan positif bagi para pelanggan dengar. Rekomendasi untuk pihak Kopi Tuli adalah menambahkan fasilitas yang dapat menunjang proses interaksi sosial dan komunikasi antara pelayan dengan pelanggan, salah satunya yaitu menyiapkan bel lampu untuk memanggil pelayan, selain itu pelayan kedepannya dapat mencatat apa yang akan dipesan oleh pelanggan, agar dapat meminimalisir kesalahan pada pesanan.

**Kata Kunci:** Kepuasan pelanggan, komunikasi, bahasa isyarat, pelanggan dengar.



**ABSTRACT*****CUSTOMER SATISFACTION IN KOPI TULI TOWARDS SERVICE USING SIGN LANGUAGE*****(Shafa Aulia Rizqiaputri Saefullah, 1606054, Departemen Pendidikan Khusus, FIP, UPI, 2020)**

Social issues will always exist within a society. One of it being trouble in communicating with deaf people among able-bodied people. Kopi Tuli is a cafe that employs an entirely deaf employees. The use of different method in communication could cause a gap of understanding between an able-bodied customer and its employees, which could affect a customer's satisfaction in the services provided by Kopi Tuli. This research is conducted in order to understand how the use of sign language as a means to communicate affects a customer's satisfaction. The use of qualitative method is done to fulfill the purpose of this research, which was done by spreading an open questionnaire. The results show that while there are a number of difficulties the able-bodied customers face when an employee use sign language, it is relatively easy to overlook and does not affect their overall satisfaction of Kopi Tuli's services. Furthermore, the communication method used in Kopi Tuli becomes its own appeal and in turn, gives off a positive feeling for its customers. There are some recommendations that Kopi Tuli could note to improve its business, the first is to facilitate the communication process between employees and customers by providing a light bell to call for the employee. In addition, employees are encouraged to take notes of the customer's order to avoid mistakes in completing it.

***Key Words:*** *Customer's satisfaction, communication, sign language, customer.*

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GRAFIK.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Fokus Penelitian dan Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
1.5 Struktur Organisasi Skripsi .....	5
<b>BAB II KEPUASAN PELANGGAN DAN PELAYANAN CAFÉ KOPI TULI YANG MENGGUNAKAN BAHASA ISYARAT .....</b>	<b>7</b>
2.1 Konsep Dasar Tunarungu.....	7
2.1.1 Pengertian Tunarungu .....	7
2.1.2 Penyebab Ketunarunguan.....	7
2.1.3 Klasifikasi Tunarungu.....	9
2.1.4 Karakteristik Tunarungu .....	10
2.2 Konsep Dasar Layanan .....	11
2.2.1 Pengertian Layanan .....	11
2.2.2 Pengertian Pelayanan Prima.....	13
2.3 Struktur di dalam Café .....	15
2.3.1 Pemilik ( <i>Owner</i> ).....	16
2.3.2 Manager Café.....	16
2.3.3 Kasir .....	17
2.3.4 Barista .....	17

2.3.5 Pelayan .....	17
2.4 Konsep Dasar Kepuasan Pelanggan.....	19
2.4.1 Pengertian Pelanggan .....	19
2.4.2 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	20
2.4.3 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	22
2.4.4 Teknik Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	24
2.4.5 Kebutuhan Pelanggan .....	24
2.5 Konsep Dasar Komunikasi.....	25
2.5.1 Pengertian Komunikasi .....	25
2.5.2 Prinsip Komunikasi.....	26
2.5.3 Bentuk-Bentuk Komunikasi.....	28
2.5.4 Fungsi dan Tujuan Komunikasi .....	30
2.5.5 Hambatan dalam Komunikasi .....	32
2.5.6 Proses Komunikasi.....	34
2.6 Komunikasi Manual.....	36
2.6.1 Pengertian Komunikasi Manual.....	36
2.6.2 Keuntungan dan Kelemahan Komunikasi Manual .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1. Metode Penelitian .....	38
3.2. Partisipan dan Tempat Penelitian.....	41
3.3. Pengumpulan Data .....	41
3.4. Pengujian Keabsahan Data.....	41
3.5. Analisis Data .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	43
4.1.1 Analisis Data.....	44
4.2 Pembahasan.....	62
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>69</b>
5.1 Kesimpulan .....	69
5.2 Implikasi.....	70
5.2.1 Implikasi Konseptual .....	70
5.2.2 Implikasi Metodologis .....	70

5.3 Rekomendasi.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
LAMPIRAN.....	76
Lampiran 1. Surat Penelitian.....	76
Lampiran 2. Dokumentasi.....	78
Lampiran 3. Lembar Bimbingan Skripsi.....	81
Lampiran 4. Kisi-Kisi Instrumen Angket Terbuka .....	82
Lampiran 5. Instrumen Angket Terbuka Pelanggan Kopi Tuli.....	83
Lampiran 6. Hasil Angket Terbuka.....	85

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tunarungu dalam Segi Bahasa dan Berbicara .....	11
Tabel 2.2 Karakteristik Produk (Barang) dan Pelayanan.....	12

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organigram <i>Restaurant</i> .....	15
Gambar 2.2 Struktur Organigram <i>Café</i> .....	16
Gambar 2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	21
Gambar 2.4 Prinsip Komunikasi dalam Model.....	27

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Usia pelanggan.....	45
Grafik 4.2 Jumlah kunjungan.....	46
Grafik 4.3 Ekspektasi awal pelanggan.....	46
Grafik 4.4 Keramahan pelayan di Kopi Tuli.....	47
Grafik 4.5 Kesopanan pelayan di Kopi Tuli .....	48
Grafik 4.6 Kemudahan dalam memahami bahasa isyarat.....	48
Grafik 4.7 Pelayan memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami .....	50
Grafik 4.8 Kesulitan pelanggan ketika ingin memanggil pelayan .....	51
Grafik 4.9 Ketepatan pelayanan yang diberikan oleh pelayan.....	52
Grafik 4.10 Perasaan pelanggan.....	53
Grafik 4.11 <i>Miscommunication</i> antara pelanggan dan pelayan .....	54
Grafik 4.12 Kesalahan pesanan dan jaminan pelayanan.....	55
Grafik 4.13 Kesulitan yang dihadapi pelanggan ketika berkomunikasi dengan pelayan .....	56
Grafik 4.14 Upaya yang dilakukan oleh pelanggan.....	57
Grafik 4.15 Upaya pelayan dalam menanggapi keluhan .....	58
Grafik 4.16 Solusi yang diberikan oleh pelayan .....	59
Grafik 4.17 Penggunaan bahasa isyarat menjadi daya tarik cafe.....	60
Grafik 4.18 Kepuasan pelanggan .....	61
Grafik 4.19 Keinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain .....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Penelitian.....	76
Lampiran 2. Dokumentasi.....	78
Lampiran 3. Lembar Bimbingan Skripsi.....	81
Lampiran 4. Kisi-Kisi Instrumen Angket Terbuka .....	82
Lampiran 5. Instrumen Angket Terbuka Pelanggan Kopi Tuli .....	83
Lampiran 6. Hasil Angket Terbuka .....	85



## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta
- Asmadi. (2008). *Teknik Prosedural Keperawatan: Konsep dan Aplikasi Kebutuhan Dasar Klien*. Jakarta: Penerbit Salemba Medika
- Atmaja, R. (2018). *Pendidikan Dan Bimbingan Anak Berkebutuhan Khusus*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Baran, S.J. (2010). *Introduction To Mass Communication Media Literacy And Culture*. New York: McGraww-Hill
- Budyatna.M. & Ganiem, L.M. (2011). *Teori Komunikasi Antarpribadi*. Edisi pertama. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Cangara, H. (2016). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Edisi kedua. Jakarta: Rajawali Pers
- Effendi & Guntur. (2010). *Transformasi Manajemen Pemasaran + Membangun Citra Negara*. Jakarta: Sagung Seto
- Effendy, O. U. (2015). *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Effendy, O.U. (2003). *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT Citra Aditya Bakti.
- Effendy, O.U. (2013). *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Fatih, A. (2019). *Teknik Pengumpulan Data*. [Online]. Diakses dari: <https://rumus.co.id/teknik-pengumpula-data/>
- Fatihudin, D & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan)*. Yogyakarta: Penerbit Deep Publish
- Firmansyah, A. (2018). *Perilaku Konsumen (Sikap dan Pemasaran)*. Sleman: Penerbit Deep Publish
- Gunawan, D. *Sistem Komunikasi Tunarungu*. [Online] Diakses dari: [http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR.\\_PEND.\\_LUAR\\_BIASA/196211211984031-DUDI\\_GUNAWAN/SISTEM\\_KOMUNIKASI\\_%274%27\\_%5BCompatibility\\_Mode%5D.pdf](http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR._PEND._LUAR_BIASA/196211211984031-DUDI_GUNAWAN/SISTEM_KOMUNIKASI_%274%27_%5BCompatibility_Mode%5D.pdf)
- Hasibuan, M. (2005). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara

- Istiarni, A & Triningsih. (2018). *Jejak Pena Pustakawan*. Yogyakarta: Azyan Mitra Media
- Liliweri, A. (2013). *Dasar-Dasar Komunikasi Antarbudaya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Lupiyoadi, R. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Marsum, WA. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi
- Nugroho, E. (2018). *Prinsip-Prinsip Menyusun Kuesioner*. Malang: UB Press
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima Pencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rangkuri, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Ratminto & Winarsih, A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rukin. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sulawesi Selatan: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia
- Rusyani, E. (2019). *Bahan Ajar Sistem Komunikasi Anak Tunarungu (SISKOM)*. [Online]. Diakses dari: [http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR.\\_PEND.\\_LUAR\\_BIASA/195705101985031-ENDANG\\_RUSYANI/SISTEM%20KOMUNIKASI%20AdHP.pdf](http://file.upi.edu/Direktori/FIP/JUR._PEND._LUAR_BIASA/195705101985031-ENDANG_RUSYANI/SISTEM%20KOMUNIKASI%20AdHP.pdf)
- Sidiq, U & Choiri, M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan*. Ponorogo: CV Nata Karya
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, U. (2002). *Perilaku Konsumen-Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia
- Susandijani. (2018). *Bahasa Isyarat SIBI dan BISINDO, Tilik Perbedaannya*. [Online]. Diakses dari: <https://difabel.tempo.co/read/1105916/bahasa-isyarat-sibi-dan-bisindo-tilik-perbedaannya/full&view=ok>
- Susanto, E.H. (2010). *Komunikasi Manusia Esensi dan Aplikasi Dalam Dinamika Sosial, Ekonomi, Politik*.

Sutijihati, S. (2006). *Psikologi Anak Luar Biasa*. Bandung: Refika Aditama

Uswatun. (2017). *Kebutuhan Pelanggan*. [Online]. Diakses dari:  
<http://uusrifus.blogspot.com/2017/08/kebutuhan-pelanggan-pangsa-pasar-serta.html>

Widjaja, W. (2010). *Komunikasi: Komunikasi Dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara.