

**AKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL *TOUR*  
*LEADER* DALAM MEMBANGUN KEPUASAN PESERTA  
TOUR  
(STUDI PADA BIRO PERJALANAN WISATA SCORPION  
TOUR SURABAYA)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Ilmu Komunikasi



OLEH :

**Muhammad Okvianto Prasiswo**

NPM : 1151800024

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
SURABAYA  
2024**

**AKTIVITAS KOMUNIKASI INTERPERSONAL *TOUR*  
LEADER DALAM MEMBANGUN KEPUASAN PESERTA  
TOUR  
(STUDI PADA BIRO PERJALANAN WISATA SCORPION  
TOUR SURABAYA)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Ilmu Komunikasi**



**OLEH :**

**Muhammad Okvianto Prasiswo**

**NPM : 1151800024**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
SURABAYA**

**2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI


Nama : Muhammad Okvianto Prasiswo  
NBI : 1151800024  
Judul : *Aktivitas Komunikasi Interpersonal Tour Leader*  
Dalam Membangun Kepuasan Peserta Tour (Studi  
Pada Biro Perjalanan Wisata Scorpion Tour Surabaya)

Surabaya, 04 Januari 2024

Mengetahui,  
Dekan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Disetujui Oleh  
Dosen Pembimbing

  
**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti. M.P**  
NPP. 20120870103

  
**Bagus Cahyo Shah Adhi**  
**Pradana, S. Sos., M. Med. Kom**  
NPP. 20150180777



## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 04 Januari 2024.

### Dewan Penguji:

**1. Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S.Sos.,  
M. Med. Kom**  
Ketua

(*Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana*)

**2. Muchamad Rizqi, S.I.Kom., M. Med. Kom**  
Anggota 1

(*Muchamad Rizqi*)

**3. Irmasanthi Danadharta, S.Hub.Int., MA**  
Anggota 2

(*Irmasanthi Danadharta*)

### Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



(*Ayun Maduwinarti*)

**Dra. Ayun Maduwinarti. M.P**

NPP 20120870103

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Okvianto Prasiswo  
NBI : 1151800024  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : *Aktivitas Komunikasi Interpersonal Tour Leader Dalam Membangun Kepuasan Peserta Tour (Studi Pada Biro Perjalanan Wisata Scorpion Tour Surabaya)*

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar – benar karya ilmiah saya sendiri serta atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip, atau menulis sebagian karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh – sungguh dan atas kesadaran yang sesadar – sadarnya.

Surabaya, 04 Januari 2024

Yang Membuat Pernyataan



Muhammad Okvianto Prasiswo

NBI. 1151800024



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Okvianto Prasiswo  
NBI/ NPM : 1151800024  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

**“Aktivitas Komunikasi Interpersonal Tour Leader Dalam Membangun Kepuasan Peserta Tour (Studi Pada Biro Perjalanan Wisata Scorpion Tour Surabaya)”**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada tanggal : 04 Januari 2024

Yang Menyatakan,



( Muhammad Okvianto Prasiswo )

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the interpersonal communication activities carried out by Scorpion Tour Surabaya tour leaders in building tour participant satisfaction based on the stages of interpersonal communication and communication goals theory. This research uses descriptive qualitative research with data collection techniques based on interviews, observation, and documentation. The results showed that the contact stage of the Scorpion Tour Surabaya tour leader began by giving a welcome or greeting and showing the tour leader's identity. Furthermore, the involvement stage, the tour leader shows relational goals by increasing the intensity of communication, building an atmosphere, and showing attention and care. At the stage of familiarity, interpersonal communication activities carried out by tour leaders are openness to communicate and the use of informal verbal language and humorous communication. In addition to this, this study found indicators of tour participants' satisfaction with interpersonal communication activities carried out by Scorpion Tour Surabaya tour leaders based on the quality of services provided by tour leaders which include Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangible.*

**Keywords:** *Interpersonal Communication, Communication Goal Theory, Tour Leader, Satisfaction*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui aktivitas komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh *tour leader* Scorpion Tour Surabaya dalam membangun kepuasan peserta tour berdasarkan tahapan – tahapan komunikasi interpersonal dan teori *communication goals*. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berdasarkan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan pada tahapan kontak *tour leader* Scorpion Tour Surabaya dimulai dengan memberikan sambutan atau *greeting* dan menunjukkan identitas diri *tour leader*. Selanjutnya tahapan keterlibatan, *tour leader* menunjukkan tujuan relasional dengan meningkatkan intensitas komunikasi, membangun suasana, serta menunjukkan perhatian dan kepadulian. Pada tahapan keakraban, aktivitas komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh *tour leader* yaitu keterbukaan berkomunikasi dan penggunaan bahasa verbal yang bersifat informal dan komunikasi bersifat humor. Selain hal tersebut, pada penelitian ini ditemukan indikator kepuasan peserta tour terhadap aktivitas komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh *tour leader* Scorpion Tour Surabaya berdasarkan kualitas pelayanan jasa yang diberikan *tour leader* yang meliputi *Reability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati), dan *Tangible* (berwujud).

**Kata Kunci** : Komunikasi Interpersonal, *Tour Leader*, Kepuasan



## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penayang, kami panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada kami, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Aktivitas Komunikasi Interpersonal Tour Leader Dalam Membangun Kepuasan Peserta Tour (Studi Pada Biro Perjalanan Wisata Scorpion Tour Surabaya)**” yang disusun guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Strata-1 Ilmu Komunikasi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Ucapan terima kasih yang tulus, penulis persembahkan kepada Ibu tercinta Sri Wajariyani atas doa dan dukungan berupa moril, materi, semangat, motivasi dan kasih sayang yang tulus kepada penulis selama menempuh pendidikan di tingkat perguruan tinggi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT. Namun skripsi yang baik adalah skripsi yang selesai. Pasti dalam penyusunan skripsi ini tidak akan lepas dari dukungan dan bantuan Dosen Pembimbing dan pihak-pihak yang terkait lainnya, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Bapak **Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CPAI** selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu **Dr. Dra. Ayun Maduwinati, MP** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak **Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom** selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu **Dr. Rachmawati Novaria, MM** selaku Wali Dosen.
5. Bapak **Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S. Sos., M. Med.Kom** selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, nasehat dan meluangkan waktunya untuk bisa membimbing penulis dalam proses mengerjakan skripsi ini.
6. Bapak **Drs. Widiyatmo Ekoputro, MA** selaku Dosen Pembimbing II yang telah sabar dan baik hati meluangkan waktunya untuk membimbing, memberikan saran dan masukan serta semangat dan nasehat saat proses mengerjakan skripsi.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Prodi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan.

8. Mas **Satria Arif Wicaksono** selaku *owner* Scorpion Tour Surabaya yang telah memberikan kesempatan dan izin untuk bisa melakukan penelitian, memberikan semangat dan nasehat, serta meluangkan waktunya untuk bisa membantu penulis dalam mengumpulkan data penelitian ini.
9. Mas **Putra Bima dan Dionisius** selaku *tour leader* Scorpion Tour Surabaya yang telah membantu dan meluangkan waktunya untuk menjadi informan dalam pengumpulan data penelitian ini.
10. Mas **Ubaidillah** dan Mbak **Sastia Ayu** selaku peserta tour Scorpion Tour Surabaya yang telah berpartisipasi membantu dan meluangkan waktunya untuk menjadi informan dalam pengumpulan data penelitian ini.
11. Teruntuk teman – temanku, Reynaldi Pranata, Bagas Wahyu, Sidhiq M AsySyifa, Putri Baydhotul, Nirmala, Milania, Davandra, Rasyid, Isbimayanto, dan Diego yang telah memberikan bantuan, dukungan, semangat, dan masukan selama mengerjakan skripsi.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih sebanyak – banyaknya kepada semua pihak yang sudah disebutkan diatas. Penulis berharap semoga penelitian ini dapat bermanfaat dan berguna bagi penelitian selanjutnya terutama pada program studi Ilmu Komunikasi.

Surabaya, 22 Desember 2023

Muhammad Okvianto Prasiswo

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ..	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II .....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori .....	14
2.2.1 Teori Tujuan Komunikasi ( <i>Communication Goal Theory</i> ).....	14
2.3 Kerangka Konsep .....	16
2.3.1 Komunikasi.....	16
2.3.2 Komunikasi Interpersonal.....	18
2.3.2.1 Pengertian Komunikasi Interpersonal .....	18
2.3.2.2 Unsur – Unsur Komunikasi Interpersonal .....	19

2.3.2.3	Proses Komunikasi Interpersonal .....	20
2.3.2.4	Pola Komunikasi Interpersonal .....	21
2.3.2.5	Tujuan Komunikasi Interpersonal .....	23
2.3.2.6	Tahapan – Tahapan Komunikasi Interpersonal .....	23
2.3.2.7	Komunikasi Verbal dan Non Verbal .....	25
2.3.2	Aktivitas .....	26
2.3.3	<i>Tour Leader</i> .....	26
2.3.4	Biro Perjalanan Wisata .....	27
2.3.5	Kepuasan Peserta Tour .....	28
2.4	Kerangka Berpikir Penelitian .....	32
BAB III	.....	35
3.1	Pendekatan Penelitian.....	35
3.2	Jenis Penelitian .....	35
3.3	Subjek dan Objek Penelitian .....	36
3.3.1	Subjek Penelitian .....	36
3.3.2	Objek Penelitian .....	36
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	36
3.4.1	Jenis Data.....	36
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.5	Teknik Analisis Data .....	39
3.6	Keabsahan Data .....	40
BAB IV	.....	43
4.1	Gambaran Umum .....	43
4.1.1	Profil Scorpion Tour Surabaya .....	43
4.1.2	Gambaran Umum Subjek Penelitian .....	44
4.2	Hasil dan Pembahasan .....	45
4.2.1	Aktivitas Komunikasi Interpersonal <i>Tour Leader</i> Scorpion Tour Surabaya .....	45
4.2.2	Tahapan Kontak.....	45
4.2.3	Tahapan Keterlibatan.....	51



4.2.4 Tahapan Keakraban .....	57
4.2.5 Membangun Kepuasan Peserta Tour .....	63
BAB V .....	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Rekomendasi .....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN .....	72

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
Table 3.1 Kriteria Narasumber .....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Agen Perjalanan Wisata di Jawa Timur .....	1
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian .....	32
Gambar 4.1 Logo Scorpion Tour Surabaya.....	41
Gambar 4.2 Tour leader menyambut peserta tour .....	45
Gambar 4.3 Tour leader dan crew bus.....	49
Gambar 4.4 Tour leader antusias berinteraksi dengan peserta tour.....	53
Gambar 4.5 Tour leader sedang bercanda dengan peserta tour .....	57

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Bimbingan.....	72
Lampiran 2. Guide Interview.....	74
Lampiran 3. Hasil Turnitin .....	78
Lampiran 4 Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	79
Lampiran 5 Hasil Turnitin Jurnal .....	82