

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Sendjaja. 2022. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta,
- Suciati. 2015. *Psikologi Komunikasi*, Yogyakarta, Buku Litera,
- H.A.W. Widjaja. 2000. *Ilmu Komunikasi Pengantar Studi*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Mulyana, Deddy 2005. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya
- Joseph A. Devito. 2011. *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta : Karisma Publishing Group
- Pradono, Julianty. 2018. *Panduan Penelitian dan Pelaporan Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Lembaga Penerbit Badan Penelitian dan Pengembangan Kesehatan
- Murdiyanto ,Eko. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: LP2M UPN Yogyakarta Press
- Adhi Kusumastuti,Ahmad M. Khoiron. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno PressIndo
- Prof Mulyana, Deddy. 2015. *Buku Ilmu Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

### JURNAL & SKRIPSI

- Sasarin,Oktosalsa Dwi. 2015”*komunikasi antar pribadi dalam relationship marketing (studi deskriptif kualitatif pembentukan dan pemeliharaan*

*hubungan antar pribadi dalam relationship marketing antara pemilik cv. Krismaya malang dengan klien”*

NudinAlhakim, M. Ima.2014. *Pola Komunikasi Penanaman Doktrin Perjuangan Organisasi*, skripsi, (Jurusan Komunikasi Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Raden Fatah Palembang. Ejournal.

**WEB**

<https://dataindonesia.id/pariwisata/detail/pendapatan-devisa-pariwisata-indonesia-melejit-pada-2022>



# LAMPIRAN



**LAMPIRAN I**  
**SURAT TUGAS PEMBIMBING**

**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
S1- Ilmu Politik, S1- Hubungan Internasional, S1- Ilmu Administrasi Negara,  
S1- Saecologi, dan S1- Ilmu Komunikasi  
Jl. Sawo Manis No. 41 Pagarani, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp: (021) 7813357, 7816700 (Hunting) Fax: 7812714, 7812719  
P.O. Box 4741 Jakarta 12647 Homepage: <http://www.unna.ac.id> E-mail: [fbhusna49@gmail.com](mailto:fbhusna49@gmail.com)

---

**PENUGASAN PEMBIMBING SKRIPSI**  
Nomor : 223/DX/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Nasional dengan ini menugaskan kepada :

Nama Dosen : Swastiningsih, S.E., M.Si.

Sebagai Pembimbing skripsi Semester Genap Tahun Akademik 2022/2023 bagi mahasiswa berikut :

Nama Mahasiswa : Kadek Mahatna Yogiswara  
Nomor Pokok : 193516516494  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Bidang Konsentrasi : Hubungan Masyarakat

Adapun tugas pokok pembimbing Skripsi adalah :

- o Mengarahkan mahasiswa bimbingannya menyusun proposal penelitian
- o Mendampingi mahasiswa bimbingan dalam seminar proposal penelitian
- o Mengarahkan/membimbing mahasiswa dalam penelitian dan penulisan skripsi

Tugas dan wewenang ini berlaku paling lama untuk jangka waktu 2 (dua) semester, sejak tanggal penugasan ini ditanda tangani.

Jakarta, Selasa, 4 Maret 2023  
Dekan,  
  
Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si  
N.L.P. : 0109150857

Tembusan :  
1. Wakil Dekan FISIP;  
2. Ka. Program Studi;  
3. Arsip.

**UNIVERSITAS NASIONAL**

## LAMPIRAN II

### LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**JAKARTA**

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Kadek Mahatma Yogiswara  
Nomor Pokok Mahasiswa : 193516516494  
Program Studi : Ilmu Komunikasi (*Public relations*)  
Judul Skripsi : Pendekatan Komunikasi Antarpribadi Manager Marketing Dalam Membina Hubungan Baik Dengan Pt. Bhayu Cipta Dana Dalam Pembelian Tiket Pesawat Di Pt. Travelin Internasional Tour  
Diajukan Untuk : Memenuhi sebagian dari syarat-syarat guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan  
Jakarta, Agustus 2023

Dosen Pembimbing  
  
Swastiningsih, SE., M.Si

Kaprodi Ilmu Komunikasi  
  
Drs. Adi Prakosa, M.Si

**UNIVERSITAS NASIONAL**



### LAMPIRAN III

### FORMULIR KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
 S1- Ilmu Politik, S1- Hubungan Internasional, S1- Ilmu Administrasi Negara,  
 S1- Sosiologi, dan S1- Ilmu Komunikasi  
 Jl. Sawo Manis No. 61 Pegangsaan, Pasar Minggu, Jakarta 12520 Telp. (021) 78833307, 7806700 (Hunting) Fax. 7802718, 7802719  
 P.O. Box 4741 Jakarta 12047 Homepage : <http://www.uns.ac.id> E-mail : [fbnna49@gmail.com](mailto:fbnna49@gmail.com)

**KONSULTASI BIMBINGAN**

**Npm** : 193516516494  
**Nama** : KADEK MAHATMA YOGISWARA  
**Program Studi** : Ilmu Komunikasi  
**Konsentrasi** : Hubungan Masyarakat

**KONSULTASI PEMBIMBING PROPOSAL**

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
5 April, 2023	konsultasi judul, konsultasi teori dan konsultasi rumusan masalah	Sudah Ditanggapi
6 April, 2023	konsultasi bab 1	Sudah Ditanggapi
6 April, 2023	konsultasi bab 1 2 3	Sudah Ditanggapi

**KONSULTASI PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
24 July, 2023	penambahan judul dan revisi bab 1	Sudah Ditanggapi
25 July, 2023	revisi bab 2	Sudah Ditanggapi
2 August, 2023	pergantian judul dengan komunikasi antar pribadi dalam relationship marketing studi deskriptif kualitatif pembentukan dan pemeliharaan hubungan antar pribadi dalam relations marketing antara pemilik pt travelin internasional tour dengan klien	Sudah Ditanggapi
2 August, 2023	mohon maaf ibu ini latar belakangnya ya ibu	Sudah Ditanggapi
2 August, 2023	mohon maaf ibu ini rumusan masalahnya ya ibu	Sudah Ditanggapi
2 August, 2023	ini bab 2 ya ibu	Sudah Ditanggapi

Tanggal	Materi Konsultasi	Status
2 August, 2023	ini bab 3 ya ibu	Sudah Ditanggapi
2 August, 2023	ini bab dan 5 ya ibu	Sudah Ditanggapi
3 August, 2023	pagi ibu, ini ya bu mohon maaf saya salah ibu, perubahan judul nya ibu	Sudah Ditanggapi



## LAMPIRAN IV

### PENGECEKAN TURNITIN





## LAMPIRAN V

### SURAT KETERANGAN PENDAMPING IJAZAH

The screenshot displays the SKPI-UNAS dashboard with a table of activities. A large watermark of Universitas Nasional is overlaid on the page. The table lists five activities with their respective details and scores.

Nomor	Uraian Kegiatan	Uraian Kegiatan (In English)	Jenis Kompetensi	Skor	Dokumen	Status	Tools
1	peserta toefl	toefl participant	KPL	500		Disetujui	
2	peserta webinar tanggal 10 november 2021 dengan tema sosialisasi budaya sensor mandiri dengan tema "penyensoran dan daya saing TV Lokal di Era Digitalisasi Penyiar"	webinar participants on November 10, 2021 with the theme of self-censorship culture socialization with the theme "Censorship and competitiveness of Local TV in the Era of Broadcaster Digitalization"	KPL	200		Disetujui	
3	peserta webinar nasional pada tanggal 21 desember 2021 yang bertemakan "the biggest challenge of journalist in digital era"	participant in the national webinar on December 21, 2021 with the theme "the biggest challenge of journalists in the digital era"	KPL	200		Disetujui	
4	peserta webinar pada tanggal 13 desember 2022 yang bertemakan literasi komunikasi politik pada mahasiswa dalam menangkal hoax.	webinar participants on December 13, 2022 with the theme of political communication literacy in students in countering hoaxes	KPL	200		Disetujui	
5	peserta webinar pada tanggal 16 november 2021 yang bertemakan strategi meningkatkan komunikasi digital untuk memperkuat masyarakat dalam kenormalan baru.	webinar participants on November 16, 2021 with the theme of strategies to increase digital communication to strengthen society in the new normal	KPL	200		Disetujui	

**Jumlah Skor**  
KPP :0  
KPL :1300  
KPT :0  
Skor yang Disetujui :1300

Design and constructed by BPSI © Universitas Nasional - 2023 All Right Reserved

## LAMPIRAN VI

### TRANSKRIP WAWANCARA

Transkrip Wawancara dengan Key Informan

Narasumber : Septian Nurohhim

Keterangan : Manager Marketing PT. Travelin Internasional Tour

Tempat : Wawancara Via Aplikasi WhatsApp

Peneliti	Selamat siang bapak, apa kabarnya ?
Key Informan	Siang mas, baikk
Peneliti	Gini pak, Bagaimana pak septian memastikan bahwa setiap komunikasi dengan PT. Bhayu Cipta Dana dalam konteks pembelian tiket pesawat didasarkan pada prinsip keterbukaan?
Key Informan	Prinsip keterbukaan sangat penting dalam setiap kali kita berbicara dengan PT. Bhayu Cipta Dana tentang pembelian tiket pesawat. Saya selalu memastikan bahwa setiap informasi yang saya berikan kepada mereka selalu jujur dan akurat. Saya berusaha untuk tidak menyembunyikan detail atau hal-hal penting terkait proses pembelian. Jika terjadi perubahan atau penyesuaian apa pun, saya dengan segera memberi tahu mereka
Peneliti	Bagaimana Anda berusaha untuk memahami perasaan dan perspektif PT. Bhayu Cipta Dana saat berkomunikasi tentang pembelian tiket pesawat, menunjukkan elemen empati?
Key Informan	Saya sih berusaha untuk benar-benar mendengarkan PT. Bhayu Cipta Dana saat berbicara tentang pembelian tiket pesawat dengan berbicara secara terbuka dan mendengarkan dengan hati-hati, saya berharap dapat mengartikan perasaan dan perspektif mereka dengan lebih baik, sehingga kami bisa menjalankan komunikasi yang lebih efektif dan memenuhi kebutuhan mereka dengan lebih baik pula.

Peneliti	Dalam situasi di mana PT. Bhayu Cipta Dana menghadapi kendala dalam pembelian tiket pesawat, bagaimana pihak travelin memberikan dukungan dan solusi untuk mereka?
Key Informan	Ya kalo PT. Bhayu Cipta Dana menghadapi masalah dalam pembelian tiket pesawat, saya siap memberikan dukungan dan solusi. Saya segera tanggap terhadap pertanyaan atau masalah mereka, memberikan panduan yang jelas tentang cara mengatasinya. Saya berusaha mencari solusi yang paling cocok untuk mereka. Jika perlu, saya berkoordinasi dengan pihak lain seperti maskapai penerbangan untuk memastikan masalah terselesaikan lancar.
Peneliti	Bagaimana menciptakan atmosfer komunikasi yang positif saat berinteraksi dengan PT. Bhayu Cipta Dana terkait pembelian tiket pesawat?
Key Informan	Untuk menciptakan atmosfer komunikasi yang positif saat berinteraksi dengan PT. Bhayu Cipta Dana terkait pembelian tiket pesawat, Travelin selalu mengedepankan sikap ramah dan penuh antusiasme. Travelin memulai percakapan dengan salam hangat dan senyum, agar mereka merasa diterima dengan baik. Travelin juga berbicara dengan nada suara yang ramah dan santai, menciptakan lingkungan yang nyaman untuk berbicara.
Peneliti	Bagaimana memastikan bahwa komunikasi dengan PT. Bhayu Cipta Dana mencerminkan rasa positif dan penghargaan atas kerja sama mereka dalam pembelian tiket pesawat?
Key Informan	Saya memastikan bahwa komunikasi dengan PT. Bhayu Cipta Dana selalu dipenuhi dengan rasa positif dan penghargaan yang tulus terhadap kerja sama mereka dalam pembelian tiket pesawat. Travelin menyampaikan pesan dengan kata-kata yang menghargai kontribusi mereka dan menunjukkan rasa terima kasih atas kepercayaan mereka kepada kami. Selain itu, saya sendiri sering mengapresiasi keputusan dan usaha yang mereka lakukan, menjadikan mereka merasa dihargai sebagai mitra bisnis kami.

	Dalam setiap interaksi, Travelin berusaha untuk mengingatkan mereka betapa pentingnya peran mereka dalam hubungan kerja sama ini dan bagaimana kerja sama ini saling menguntungkan bagi kita semua.
Peneliti	Bagaimana Travelin menjaga kesetaraan dalam komunikasi antarpribadi dengan PT. Bhayu Cipta Dana sehingga hubungan tetap seimbang?
Key Informan	Travelin menjaga kesetaraan dalam komunikasi dengan PT. Bhayu Cipta Dana dengan memperlakukan mereka sebagai rekan bisnis sejajar. Kami mendengarkan pandangan dan kebutuhan mereka dengan penuh perhatian, tanpa membuat mereka merasa lebih rendah atau lebih tinggi. Kami berkomunikasi dengan rasa hormat dan memberikan kesempatan yang sama untuk berbicara serta memberikan kontribusi dalam proses pembelian tiket pesawat. Dengan cara ini, hubungan tetap seimbang dan saling menguntungkan bagi kedua belah pihak.
Peneliti	Adakah contoh konkret tentang bagaimana travelin mengintegrasikan prinsip-prinsip keterbukaan dalam komunikasi Anda dengan klien?
Key Informan	Tentu, sebagai contoh konkret, kami secara teratur memberikan informasi tentang opsi tiket pesawat yang tersedia, termasuk harga, fasilitas, dan rincian lainnya dengan jelas dan transparan kepada PT. Bhayu Cipta Dana. Kami juga secara proaktif menginformasikan tentang perubahan jadwal atau kebijakan yang mungkin mempengaruhi keputusan pembelian mereka. Selain itu, kami selalu membuka ruang untuk pertanyaan dan diskusi, memberikan kesempatan kepada mereka untuk berbicara terbuka tentang preferensi dan kebutuhan mereka.
Peneliti	Bagaimana Travelin mengembangkan empati dalam berkomunikasi dengan PT. Bhayu Cipta Dana untuk memahami kebutuhan mereka dalam pembelian tiket pesawat?
Key Informan	Travelin mengembangkan empati dengan mendengarkan dengan penuh perhatian saat PT. Bhayu Cipta Dana berbicara

	<p>tentang preferensi dan tujuan perjalanan mereka. Kami mengajukan pertanyaan yang mendalam untuk memahami lebih dalam apa yang mereka harapkan dari perjalanan ini. Selain itu, kami memperhatikan detail dan konteks yang mungkin mempengaruhi keputusan mereka. Dengan begitu, kami bisa menyusun solusi yang sesuai dengan kebutuhan mereka, mencerminkan perhatian dan pemahaman kami terhadap situasi dan harapan mereka dalam pembelian tiket pesawat.</p>
Peneliti	<p>Dalam situasi di mana PT. Bhayu Cipta Dana menghadapi masalah yang tidak terduga dalam pembelian tiket pesawat, bagaimana Travelin menunjukkan dukungan dan berupaya untuk memecahkan masalah tersebut?</p>
Key Informan	<p>Ketika PT. Bhayu Cipta Dana mengalami masalah tak terduga dalam pembelian tiket pesawat, Travelin dengan cepat merespons dan menghadapi situasi ini. Kami memberikan dukungan aktif dengan menghubungi maskapai penerbangan atau pihak terkait untuk mencari solusi yang efektif</p>
Peneliti	<p>Bagaimana Travelin memastikan bahwa setiap interaksi dengan PT. Bhayu Cipta Dana menciptakan rasa positif dan kegembiraan dalam rangka pembelian tiket pesawat?</p>
Key Informan	<p>Travelin memastikan setiap interaksi dengan PT. Bhayu Cipta Dana positif dan menggembarakan dengan menyampaikan pesan dengan nada suara yang ramah, menggunakan kata-kata positif, serta mengungkapkan apresiasi atas kerja sama mereka. Kami juga berusaha untuk merespons dengan cepat dan memberikan solusi yang memadai, menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan memberikan mereka keyakinan bahwa proses pembelian tiket pesawat berjalan lancar.</p>
Peneliti	<p>Dalam konteks hubungan bisnis, bagaimana Anda memastikan bahwa komunikasi dengan PT. Bhayu Cipta Dana mencerminkan prinsip kesetaraan?</p>



Key Informan	Kami memastikan komunikasi dengan PT. Bhayu Cipta Dana mencerminkan prinsip kesetaraan dengan mendengarkan dengan penuh perhatian, memberikan mereka kesempatan berbicara, dan memperlakukan mereka sebagai mitra sejajar dalam proses pembelian tiket pesawat. Kami menghargai pendapat mereka dan mengupayakan hubungan bisnis yang adil dan saling menguntungkan.
Peneliti	Apa langkah-langkah konkret yang diambil Travelin untuk memastikan bahwa PT. Bhayu Cipta Dana merasa didengarkan dan dihargai dalam komunikasi terkait pembelian tiket pesawat?
Key Informan	Travelin mengambil langkah-langkah konkret dengan mendengarkan aktif saat PT. Bhayu Cipta Dana berbicara, mengajukan pertanyaan untuk lebih memahami kebutuhan mereka, memberikan respons yang cepat dan memadai, serta menghargai kontribusi dan keputusan mereka. Kami juga sering meminta umpan balik agar kami dapat terus memperbaiki layanan kami berdasarkan pengalaman mereka.
Peneliti	Bagaimana Travelin menggunakan komunikasi untuk menjaga keseimbangan antara keyakinan dan perasaan Anda serta harapan dan kebutuhan PT. Bhayu Cipta Dana dalam pembelian tiket pesawat?
Key Informan	Travelin menggunakan komunikasi dengan memadukan keyakinan kami dengan empati terhadap perasaan dan harapan PT. Bhayu Cipta Dana. Kami menyampaikan informasi dengan jelas dan penuh keyakinan, sambil tetap sensitif terhadap kebutuhan dan harapan mereka. Kami berusaha mencari titik temu antara penawaran kami dan keinginan mereka, agar proses pembelian tiket pesawat berjalan seimbang dan memuaskan bagi semua pihak.
Peneliti	Bagaimana Travelin menerapkan prinsip-prinsip keseimbangan dalam komunikasi dengan PT. Bhayu Cipta Dana sehingga menjaga hubungan harmonis dalam pembelian tiket pesawat?

Key Informan	Travelin menerapkan prinsip keseimbangan dengan mendengarkan dengan seksama kepada PT. Bhayu Cipta Dana, memberikan informasi dengan jelas dan obyektif, serta menghormati perspektif dan kebutuhan mereka. Kami berupaya menciptakan hubungan harmonis dengan menjaga keseimbangan antara komunikasi yang efisien dan penghargaan terhadap preferensi mereka dalam proses pembelian tiket pesawat.
--------------	---



## Transkrip Wawancara Informan I

Narasumber : Arie Nugroho

Keterangan : Klien PT. Bhayu Cipta Dana

Tempat : Wawancara di Teras Kopi

Peneliti	Selamat siang bapak,saya mau sedikit bertanya tentang hubungan antarpribadi dengan pihak travelin
Informan 1	Siang mas, baikk boleh mas, silahkan
Peneliti	Bagaimana Bapak merasakan tingkat keterbukaan dalam komunikasi Travelin terkait pembelian tiket pesawat? Apakah Bapak merasa informasi yang Tarvelin sampaikan cukup jelas dan transparan?
Informan 1	Saya merasa tingkat keterbukaan dalam komunikasi terkait pembelian tiket pesawat sangat baik. Informasi yang disampaikan oleh tim PT. Bhayu Cipta Dana terasa jelas dan transparan, yang membantu mempermudah proses kerjasama dan keputusan terkait tiket pesawat.
Peneliti	Dalam pengalaman Bapak berinteraksi dengan Travelin, apakah bapak merasa travelin mengedepankan elemen empati dalam memahami kebutuhan terkait pembelian tiket pesawat?
Informan 1	Ya, dalam pengalaman saya berinteraksi dengan PT. Bhayu Cipta Dana, saya merasa bahwa elemen empati sangat diutamakan dalam memahami kebutuhan dan preferensi saya terkait pembelian tiket pesawat.
Peneliti	Bagaimana pendapat bapak tentang dukungan yang travelin berikan saat bapak mengalami kendala atau pertanyaan dalam proses pembelian tiket pesawat?
Informan 1	Dukungan yang diberikan oleh PT. Bhayu Cipta Dana saat saya menghadapi kendala atau pertanyaan dalam proses pembelian tiket pesawat sangat membantu dan

	responsif. Saya merasa didukung dengan baik dalam menyelesaikan masalah-masalah tersebut.
Peneliti	Apakah bapak ada rasa positif yang travelin ciptakan dalam interaksi komunikasi terkait dengan pembelian tiket pesawat? Jika ya, tolong berikan contoh.
Informan 1	Ya, saya merasakan rasa positif yang diciptakan dalam interaksi komunikasi terkait pembelian tiket pesawat. Sebagai contoh, tanggapan ramah dan penuh semangat dari tim PT. Bhayu Cipta Dana serta kata-kata dorongan yang diberikan saat kami berbicara, memberikan semangat positif dan membantu membangun atmosfer yang menyenangkan dalam proses pembelian tiket pesawat.
Peneliti	Bagaimana Bapak mengartikan tingkat kesetaraan dalam komunikasi dengan travelin? Apakah bapak merasa bahwa travelin menghargai dan memperlakukan secara setara dalam pembelian tiket pesawat?
Informan 1	Saya mengartikan tingkat kesetaraan dalam komunikasi dengan adanya saling menghargai dan memperlakukan semua pihak dengan nilai yang sama. Dalam pengalaman saya berinteraksi dengan PT. Bhayu Cipta Dana terkait pembelian tiket pesawat, saya merasa bahwa Travelin menghargai dan memperlakukan saya secara setara. Pendekatan yang ramah dan penanganan yang profesional mengindikasikan adanya rasa kesetaraan dalam hubungan bisnis kita.
Peneliti	Bagaimana Bapak menilai prinsip-prinsip keterbukaan dalam komunikasi Travelin? Apakah Bapak merasa Travelin terbuka untuk mendengar umpan balik atau masukan dari Bapak terkait pembelian tiket pesawat?
Informan 1	Saya menilai bahwa Travelin menerapkan prinsip-prinsip keterbukaan dalam komunikasi dengan baik. Saya merasa bahwa Travelin terbuka untuk mendengar umpan balik atau masukan dari saya terkait pembelian tiket pesawat,
Peneliti	Apakah Bapak merasakan upaya Travelin untuk memahami perspektif dan perasaan Bapak dalam proses pembelian tiket

	pesawat, seperti yang dijelaskan dalam konsep empati?
Informan 1	Ya, saya merasakan upaya Travelin untuk memahami perspektif dan perasaan saya dalam proses pembelian tiket pesawat, sesuai dengan konsep empati. Mereka sering mengajukan pertanyaan yang mendalam dan memberikan respons yang menunjukkan pemahaman terhadap situasi dan kebutuhan saya.
Peneliti	Bagaimana Bapak menilai dukungan yang Travelin berikan saat Bapak mengalami kendala dalam pembelian tiket pesawat? Apakah Bapak merasa Travelin responsif dan membantu?
Informan 1	Saya menilai dukungan yang diberikan oleh Travelin saat saya mengalami kendala dalam pembelian tiket pesawat sangat responsif dan membantu. Mereka dengan cepat memberikan panduan dan solusi yang relevan.
Peneliti	Apakah Bapak merasa adanya rasa positif dalam komunikasi Travelin terkait pembelian tiket pesawat? Bagaimana Travelin menciptakan pengalaman yang positif bagi Bapak sendiri?
Informan 1	Ya, saya merasa adanya rasa positif dalam komunikasi dengan Travelin terkait pembelian tiket pesawat. Mereka menciptakan pengalaman positif melalui sikap ramah, memberikan solusi yang efektif, dan memberi perhatian pada kebutuhan saya, yang membuat saya merasa dihargai dan puas.
Peneliti	Dalam interaksi komunikasi Travelin, bagaimana Bapak mengartikan konsep kesetaraan? Apakah Bapak merasa bahwa Travelin memberikan perhatian yang sama terhadap semua kebutuhan dalam pembelian tiket pesawat?
Informan 1	Dalam interaksi komunikasi dengan Travelin, saya mengartikan konsep kesetaraan sebagai perlakuan yang adil dan perhatian yang setara terhadap semua kebutuhan. Ya, saya merasa bahwa Travelin memberikan perhatian yang sama terhadap semua kebutuhan dalam pembelian tiket pesawat, tanpa memandang sebelah mata atau membedakan.



Peneliti	Bagaimana Bapak merasakan prinsip-prinsip keterbukaan dalam komunikasi Travelin? Apakah Bapak merasa kami berusaha untuk berbagi informasi yang jelas dan jujur dalam pembelian tiket pesawat?
Informan 1	Saya merasakan prinsip-prinsip keterbukaan dalam komunikasi Travelin dengan baik. Saya merasa bahwa Travelin berusaha untuk berbagi informasi yang jelas dan jujur dalam pembelian tiket pesawat, yang membantu membangun kepercayaan dan memudahkan proses kerjasama.
Peneliti	Dalam berkomunikasi dengan Travelin, bagaimana bapak merasakan adanya elemen empati? Apakah Anda merasa kami menghargai perspektif dan kebutuhan Anda dalam pembelian tiket pesawat?
Informan 1	Saya merasakan adanya elemen empati dalam komunikasi dengan Travelin. Saya merasa bahwa Travelin menghargai perspektif dan kebutuhan saya dalam pembelian tiket pesawat, karena mereka mendengarkan dengan perhatian, mengajukan pertanyaan yang relevan, dan merespons dengan solusi yang sesuai.
Peneliti	Bagaimana Bapak menilai dukungan yang Travelin berikan saat Anda mengalami kendala dalam pembelian tiket pesawat? Apakah Travelin memberikan panduan dan solusi yang sesuai?
Informan 1	Saya menilai dukungan yang Travelin berikan saat saya mengalami kendala dalam pembelian tiket pesawat sangat baik. Mereka memberikan panduan dan solusi yang sesuai dengan cepat dan efektif.
Peneliti	Apakah bapak merasa ada rasa positif yang travelin ciptakan dalam interaksi komunikasi travelin? Bagaimana bapak merasakan atmosfer dalam pembelian tiket pesawat?
Informan 1	Ya, saya merasa ada rasa positif yang diciptakan dalam interaksi komunikasi dengan Travelin. Saya merasakan atmosfer yang ramah dan menyenangkan dalam proses pembelian tiket pesawat.
Peneliti	Bagaimana Bapak merasakan kesetaraan dalam komunikasi Travelin? Apakah

	Bapak merasa travelin memperlakukan bapak sebagai mitra setara dalam proses pembelian tiket pesawat
Informan 1	Saya merasa ada kesetaraan dalam komunikasi dengan Travelin. Saya merasa mereka memperlakukan saya sebagai mitra setara dalam proses pembelian tiket pesawat.



**Transkrip wawancara  
Informan 2**

Narasumber : Putu Samatha Pradnya Tara

Keterangan : Sales Marketing PT. Travelin Internasional Tour

Tempat : Wawancara Via Aplikasi WhatsApp

Peneliti	Selamat pagi mas, saya mau sedikit bertanya boleh kan?
Informan 2	Pagi mas, boleh boleh silahkan
Peneliti	Bagaimana mas mempraktikkan keterbukaan dalam komunikasi dengan klien untuk memastikan bahwa informasi terkait tiket pesawat dan perincian perjalanan disampaikan secara jelas?
Informan 2	Saya mempraktikkan keterbukaan dengan menyampaikan informasi tentang tiket pesawat dan perjalanan secara jelas dan lengkap kepada klien. Saya selalu siap menjawab pertanyaan dengan jujur, bahkan jika pertanyaan tersebut sulit. Jika ada perubahan dalam tiket atau perjalanan, saya segera komunikasikan kepada klien. Keterbukaan ini adalah kunci dalam membangun kepercayaan jangka panjang dengan klien.
Peneliti	Bagaimana mas mengidentifikasi kebutuhan individu dari klien dalam proses memilih tiket pesawat? Bagaimana mas menunjukkan empati terhadap kebutuhan ini?
Informan 2	Saya mengidentifikasi kebutuhan individu klien dengan mendengarkan dengan cermat saat mereka berbicara tentang preferensi perjalanan, jadwal, dan preferensi khusus lainnya. Saya menunjukkan empati dengan mengakui dan merespons dengan perhatian saat mereka berbicara tentang keinginan dan kebutuhan mereka, serta memberikan solusi yang sesuai dengan preferensi mereka.

Peneliti	Contoh konkret tentang bagaimana mas merespons dengan empati ketika klien menghadapi tantangan atau kekhawatiran tertentu?
Informan 2	Sebagai contoh, ketika seorang klien mengungkapkan kekhawatiran mengenai kemungkinan perubahan jadwal penerbangan yang dapat memengaruhi rencana perjalanannya, saya dengan empati mengakui kekhawatiran tersebut dan segera memberikan informasi tentang kebijakan fleksibilitas tiket yang kami tawarkan. Saya menjelaskan bahwa kami memiliki solusi untuk mengatasi perubahan jadwal yang tidak terduga, seperti opsi pemesanan tiket yang lebih fleksibel atau pengembalian dana jika ada perubahan signifikan dalam jadwal. Dengan memberikan solusi konkret yang relevan, saya berharap klien merasa didukung dan merasa lebih yakin dalam keputusan mereka.
Peneliti	Bagaimana mas memberikan dukungan kepada klien selama proses pembelian tiket pesawat? Apa langkah konkret yang mas ambil untuk membantu klien mengatasi masalah atau pertanyaan yang mungkin timbul?
Informan 2	Saya memberikan dukungan kepada klien dengan memberikan informasi yang jelas dan komprehensif tentang pilihan tiket, proses pembayaran, dan kebijakan perubahan atau pembatalan. Jika klien memiliki masalah atau pertanyaan, saya dengan cepat merespons melalui berbagai saluran komunikasi seperti telepon atau email, dan berusaha memberikan solusi yang memenuhi kebutuhan khusus mereka. Saya juga membimbing mereka melalui langkah-langkah pembelian dengan sabar dan memastikan mereka merasa nyaman dalam prosesnya.
Peneliti	Bagaimana mas memastikan bahwa klien merasa didukung sepenuhnya dalam semua tahap transaksi?
Informan 2	Saya memastikan klien merasa didukung sepenuhnya dengan memberikan pelayanan yang responsif dan personal. Saya selalu siap menjawab pertanyaan,

	<p>memberikan bantuan, dan memberikan informasi terkini sepanjang proses transaksi. Saya juga mengikuti upaya kami secara proaktif untuk memastikan klien merasa diutamakan dan diperhatikan dalam setiap langkah.</p>
Peneliti	<p>Bagaimana mas menciptakan suasana positif dalam interaksi dengan klien? Apa yang Anda lakukan untuk menjaga energi positif selama komunikasi?</p>
Informan 2	<p>Saya menciptakan suasana positif dengan berbicara dengan ramah, mengucapkan salam dengan antusias, dan mengakui kepentingan klien. Saya fokus pada solusi daripada masalah, dan selalu menunjukkan apresiasi terhadap waktu dan usaha klien. Untuk menjaga energi positif, saya berusaha untuk mendengarkan aktif, tersenyum, dan menggunakan bahasa tubuh yang ramah, serta menghindari kesalahan komunikasi</p>
Peneliti	<p>Bagaimana rasa positif ini mempengaruhi persepsi klien terhadap layanan yang mas tawarkan?</p>
Informan 2	<p>Rasa positif yang saya ciptakan meningkatkan persepsi klien terhadap layanan. Mereka cenderung melihat layanan kami sebagai lebih ramah, profesional, dan peduli terhadap kebutuhan mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan mereka dalam memilih layanan dari perusahaan kami.</p>
Peneliti	<p>Bagaimana mas menciptakan perasaan kesetaraan dalam komunikasi dengan klien? Bagaimana mas memastikan bahwa klien merasa dihargai dan dianggap sebagai mitra dalam transaksi ini?</p>
Informan 2	<p>Saya menciptakan perasaan kesetaraan dengan mendengarkan dengan seksama dan memberikan ruang kepada klien untuk berbicara. Saya tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga bertanya pendapat dan preferensi mereka. Saya memastikan bahwa setiap pertanyaan atau kekhawatiran dianggap serius dan direspons dengan penuh perhatian.</p>
Peneliti	<p>Bagaimana perasaan kesetaraan ini memengaruhi dinamika hubungan bisnis mas dengan klien?</p>



Informan 2	Perasaan kesetaraan memperkuat hubungan bisnis dengan menciptakan atmosfer saling menghormati dan bekerja sama. Klien merasa lebih nyaman berinteraksi, lebih terbuka untuk berbagi kebutuhan dan masukan, dan lebih mungkin untuk mempertimbangkan layanan kami secara berkelanjutan.
Peneliti	Bagaimana mas menciptakan keseimbangan dalam hubungan dengan klien?
Informan 2	Saya menciptakan keseimbangan dengan memastikan bahwa komunikasi saya bersifat dua arah, memperhatikan kebutuhan dan preferensi klien, dan merespons dengan solusi yang menguntungkan bagi mereka. Saya juga mengelola situasi konflik atau perbedaan pendapat dengan cara yang memelihara hubungan positif dan menghormati sudut pandang klien.
Peneliti	Saya rasa cukup mas, terima kasih ya mas
Informan 2	Sama sama mas



## DOKUMENTASI PENELITIAN



Gambar Dokumentasi Penelitian 1

### Wawancara dengan Informan Pendukung

Nama : Putu Samantha Pradnya Tara

Jabatan : Sales Marketing PT. Travelin Internasional Tour



Gambar Dokumentasi Penelitian 2

Wawancara dengan Informan Pendukung

Nama : Arie Nugroho

Jabatan : Klien PT. Bhayu Cipta Dana



Gambar Dokumentasi Penelitian 3  
Wawancara dengan Key Informan

Nama : Septian Nurohim

Jabatan : Manager Marketing PT. Travelin Internasional Tour