

ABSTRAK

ASTRIED AYU. 2012. Gambaran Komunikasi Interpersonal Konsultan Divisi *Marketing Sales (Fitness Center X)* di Jakarta (Dibimbing oleh Dra. Sulis Mariyanti, Psi. M.Si dan Dra. Safitri, M.Si).

Adanya perkembangan pada dunia industri jasa menimbulkan tuntutan dari pihak perusahaan agar semakin meningkat dan dapat terus bertahan. Perusahaan terlihat berkembang dan bertahan yaitu *fitness center X*. Perusahaan ini tidak terlepas oleh peran seorang konsultan yang dituntut memiliki kemampuan interpersonal yang efektif. Namun pada kenyataannya masih ada keluhan-keluhan *member* dan calon *member* sehubungan dengan pelayanan para konsultan yang kurang ramah, tidak jujur, kurang peduli dan sebagainya yang dapat mengganggu jalannya hubungan dengan *member* dan calon *member* dalam pencapaian target penjualan (*membership*). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat gambaran komunikasi interpersonal konsultan divisi *marketing sales (fitness center X)* di Jakarta.

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Sampel penelitian adalah 108 orang konsultan divisi *marketing sales (fitness center X)*. Teknik pengambilan sampel adalah sampling jenuh. Pengumpulan data dilakukan berupa kuesioner yang diturunkan dari teori komunikasi interpersonal (DeVito, 2005) dengan menggunakan skala likert- 4 point. Uji validitas memperoleh item valid sebanyak 42 item. Uji reliabilitas dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach* diperoleh hasil nilai koefisien sebesar 0.94.

Hasil penelitian komunikasi interpersonal konsultan lebih banyak yang tinggi (55,8%) dari yang rendah (44,2%). Konsultan yang memiliki komunikasi interpersonal tinggi, yaitu usia 31-40 tahun, jenis kelamin laki-laki, pendidikan terakhir adalah S1, menikah, jabatan sebagai *assistant sales manager*, memiliki masa kerja 4-6 tahun, dan pendapatan Rp. 6.000.000 sampai Rp 9.000.000,00. Dimensi *other orientation* (29,1%) yang paling dominan pada kategori tinggi, sedangkan 2 dimensi paling dominan pada kategori rendah, yaitu dimensi *positiveness* (21,1%) dan *other orientation* (21,1%).