



Judul Proposal :

**Proses Komunikasi Interpersonal Pelatih Kebugaran Kepada  
Pelanggan *Fitness Center* Hotel Lemeridien Jakarta**

Tugas Akhir Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Nama : Gabriel Tito Zacharias

NIM 1910411205



**PROGRAM STUDI S1 ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL  
VETERAN JAKARTA**

# PERNYATAAN ORISINALITAS

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Gabriel Tito Zacharias

NIM : 1910411205

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, Desember 2025

Yang menyatakan,



(Gabriel Tito Zacharias)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gabriel Tito Zacharias

NIM : 1910411205

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**(PROSES KOMUNIKASI INTERPERSONAL PELATIH KEBUGARAN  
KEPADA PELANGGAN FITNESS CENTER HOTEL LEMERIDIEN  
JAKARTA)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Jakarta,

Pada tanggal : 19-12-2025

Yang menyatakan,



(Gabriel Tito Zacharias)

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

NAMA : Gabriel Tito Zacharias  
NIM : 1910411205  
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi  
JUDUL : Proses Komunikasi Interpersonal Pelatih Kebugaran Kepada Pelanggan Fitness Center Hotel Lemeridien Jakarta

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pembimbing



(Dr. Witanti Prihatiningsih, M.I.Kom )

Penguji 1



(Dr. Rini Riyantini, M.Si.)

Penguji 2



(Ayu Wardani, S.I.Kom, MA )

Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi



Uljanatunnisa, S.Sos. MA

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal Ujian : 9 Jan 2026

# **Proses Komunikasi Interpersonal Pelatih Kebugaran Kepada Pelanggan *Fitness Center Hotel Le Meridien Jakarta***

Gabriel Tito Zacharias

Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan veteran  
Jakarta.

[gabrieltito@upnvj.ac.id](mailto:gabrieltito@upnvj.ac.id)

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses komunikasi interpersonal antara pelatih kebugaran dan pelanggan di Fitness Center Hotel Le Meridien Jakarta, khususnya pada tahap perkenalan pelanggan, asesmen pelanggan, dan training session. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya komunikasi interpersonal dalam menciptakan kenyamanan, kepercayaan, serta keberhasilan program kebugaran. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui Focus Group Discussion (FGD), observasi, dan wawancara, serta menggunakan Teori Penetrasi Sosial untuk memahami perkembangan hubungan interpersonal antara pelatih dan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal pelatih kebugaran kepada pelanggan berlangsung secara efektif dan berkesinambungan, di mana pada tahap perkenalan dan asesmen pelatih menerapkan keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan dalam menggali kondisi fisik, riwayat kesehatan, serta tujuan kebugaran pelanggan. Pada tahap training session, komunikasi interpersonal menjadi semakin intens melalui pemberian instruksi, koreksi gerakan, motivasi, serta dukungan verbal dan nonverbal, sehingga membentuk hubungan interpersonal yang semakin mendalam dan berkontribusi terhadap meningkatnya kenyamanan, motivasi, serta kepuasan pelanggan dalam mengikuti program kebugaran.

**Kata kunci:** komunikasi interpersonal, pelatih kebugaran, pelanggan, fitness center, teori penetrasi sosial.

# ***The Interpersonal Communication Process of Fitness Trainers with Customers at the Fitness Center of Hotel Le Meridien Jakarta***

Gabriel Tito Zacharias

*Communication Science, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Pembangunan Veteran Jakarta*

[gabrieltito@upnvj.ac.id](mailto:gabrieltito@upnvj.ac.id)

## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the process of interpersonal communication between fitness trainers and customers at the Fitness Center of Hotel Le Meridien Jakarta, particularly during the customer introduction stage, customer assessment stage, and training session stage. The study is motivated by the importance of interpersonal communication in creating comfort, trust, and the success of fitness programs. A descriptive qualitative approach was employed, with data collected through Focus Group Discussions (FGDs), observation, and interviews, and analyzed using Social Penetration Theory to examine the development of interpersonal relationships between trainers and customers. The findings indicate that interpersonal communication between fitness trainers and customers occurs effectively and continuously. During the introduction and assessment stages, trainers demonstrate openness, empathy, supportive attitudes, positive attitudes, and equality in exploring customers' physical conditions, health histories, and fitness goals. During the training session stage, interpersonal communication becomes more intensive through the provision of instructions, movement corrections, motivation, and both verbal and nonverbal support. This communication process fosters deeper interpersonal relationships and contributes to increased comfort, motivation, and customer satisfaction in participating in fitness programs.*

***Keywords: interpersonal communication, fitness trainer, customer, fitness center, social penetration theory.***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga kami dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini berjudul "Proses Komunikasi Interpersonal Pelatih Kebugaran Kepada Pelanggan Fitness Center Hotel Lemeridien Jakarta." Penelitian ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan veteran Jakarta.

Penulis menyadari bahwa selesainya penulisan ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, saran dan petunjuk dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati saya ingin mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada Bapak Febri Zakaria Zacharias, Ibu Hartati Hastuti selaku orang tua kandung saya yang selalu memberikan dukungan penuh kepada penulisan baik moril maupun material, serta doa dan restu yang tiada henti diberikan kepada penulis telah menjadikan sumber kekuatan tersendiri.
2. Ibu Dr. Witanti Prihatiningsih, M.I.Kom, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, motivasi, serta arahan selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dr. S. Bakti Istiyanto, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
4. Ibu Uljatunnisa, S. Sos., MA selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
5. Seluruh dosen, staf tata usaha, serta sivitas akademika FISIP UPN Veteran Jakarta yang telah memberikan ilmu dan fasilitas selama masa studi penulis.

6. Teman-teman terdekat yang telah memberikan semangat berjuang untuk sama sama meraih kesuksesan.

Dalam kekurangan dan belum mencapai tingkat kesempurnaan yang diinginkan. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati memohon saran dan masukan dari pembaca untuk membantu memperbaikinya. Diharapkan karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat sesuai dengan tujuan dan fungsinya.

Terakhir, penulis berharap semoga amal kebaikan dari Bapak/Ibu, sahabat, dan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian karya ilmiah ini, dapat mendapatkan berkat yang berlimpah dari Tuhan Yang Maha Esa.

Jakarta, 20 Desember 2025

Penulis

Gabriel Tito Zacharias

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR .....	iii
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	4
1.3    Tujuan Penelitian.....	4
1.3.1    Tujuan Praktis .....	4
1.3.2    Tujuan Teoritis.....	4
1.4    Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1    Manfaat Praktis .....	5
1.4.2    Manfaat Akademis .....	5
1.5    Sistematika Penulisan .....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1    Penelitian Terdahulu .....	7
2.2. Konsep Penelitian .....	19
2.2.1 Komunikasi Interpersonal.....	19
2.2.2 Pelatih Kebugaran.....	28
2.2.3 Pelanggan <i>Fitness Center</i> .....	29

2.3 Teori Penelitian .....	31
2.3.1 Teori Penetrasi Sosial .....	31
2.4 Kerangka Berpikir .....	34
BAB III .....	35
METODOLOGI PENELITIAN.....	35
3.1 Objek Penelitian .....	35
3.2 Jenis Penelitian .....	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.4 Sumber Data .....	37
3.5 Teknik Analisis Data .....	38
3.6 Teknik Keabsahan Data .....	39
3.7 Tabel Rencana Waktu .....	41
BAB IV .....	42
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Hasil Penelitian .....	42
4.1.1 <i>Appointment</i> Pelanggan .....	42
4.1.2 Perkenalan Pelanggan.....	44
4.1.2 Asesmen Pelanggan.....	48
4.1.3 <i>Training Session</i> .....	51
4.2 Pembahasan .....	56
BAB V .....	65
PENUTUP.....	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA .....	68
LAMPIRAN.....	70

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1 Matrik Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>10</b>
<b>Tabel 2. 2 Kerangka Berpikir .....</b>	<b>34</b>
<b>Tabel 3. 1 Tabel Rencana Waktu .....</b>	<b>41</b>
<b>Tabel 4.1 Hasil Proses Komunikasi Interpersonal Pelatih Kebugaran dengan Pelanggan Fitness Center Lemeridien Jakarta .....</b>	<b>41</b>