



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**EFEKTIFITAS EVENT FESTIVAL KULINER SERPONG
(FKS) 2012 DALAM MENINGKATKAN CITRA
SUMMARECON MAL SERPONG**

SKRIPSI

**Skripsi disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Komunikasi**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh :

DIAN PERTIWI SENO WIJAYA

44209010143

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2013



**Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : Efektifitas Event Festival Kuliner Serpong (FKS) 2012
Dalam Meningkatkan Citra Summarecon Mal Serpong

Nama : Dian Pertiwi Seno Wijaya

NIM : 44209010143

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Juli 2013

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui,
Pembimbing

(Juwono Tri Atmodjo, S.Sos., M.Si.)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS


LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Dian Pertiwi Seno Wijaya
NIM : 44209010143
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang studi : Public Relations
Judul Skripsi : **Efektifitas Event Festival Kuliner Serpong (FKS) 2012
Dalam Meningkatkan Citra Summarecon Mal Serpong**

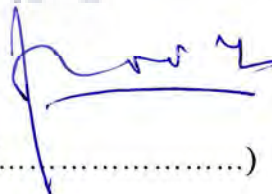
Jakarta, 26 Juli 2013

Mengetahui

1. Ketua Sidang
(Suryaning Hayati, SE, MM)


(.....)

2. Penguji Ahli
(Marwan Mahmudi, M.Si)


(.....)

3. Pembimbing
(Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si)


(.....)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

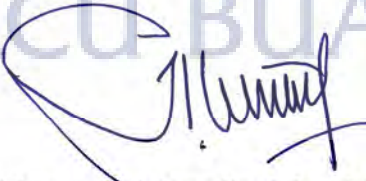
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Dian Pertiwi Seno Wijaya
NIM : 44209010143
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang studi : Public Relations
Judul Skripsi : **Efektifitas Event Festival Kuliner Serpong (FKS) 2012
Dalam Meningkatkan Citra Summarecon Mal Serpong**

Jakarta, 26 Juli 2013

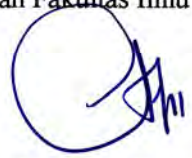
Disetujui dan Diterima Oleh:

Pembimbing


(Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi


(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Bidang Studi


(Suryaning Hayati, SE, MM)

KATA PENGANTAR

Allah turut bekerja dalam segala sesuatu untuk mendatangkan kebaikan bagi mereka yang mengasihi Dia – Roma 8 : 28

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yesus Kristus atas kasih dan karuniaNya yang selalu melimpah didalam kehidupan kita dan kepada Bunda Maria yang senantiasa selalu menginspirasi dan mendoakan peneliti kepada putraNya, Yesus Kristus.

Segala kendala dan tantangan baik itu dari dalam diri sendiri maupun dari lingkungan sekitar harus peneliti hadapi selama proses pengerjaan skripsi ini. Namun atas penyertaanNya yang berlimpah, membuat peneliti mampu melewati tantangan tersebut dan menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektifitas Festival Kuliner Sepong (FKS) 2012 Dalam Meningkatkan Citra Summarecon Mal Serpong”.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi, Bidang Studi Public Relations. Dalam menyelesaikan skripsi penulis banyak mengalami hambatan, namun dengan adanya dukungan moril maupun materiil dari berbagai pihak yang terlibat membuat peneliti merasa yakin dan mampu dapat menyelesaikan skripsi ini hingga selesai. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

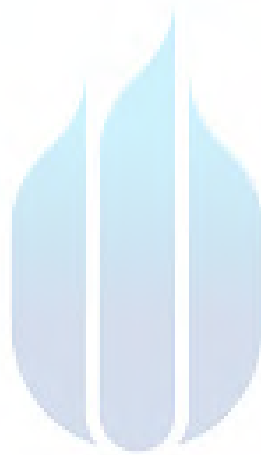
1. Bapak Juwono Tri Atmodjo, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah menyisihkan waktu yang cukup panjang, memberikan pengarahan, memberikan motivasi, membagi ilmu, dan selalu sabar menghadapi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Agustina Zubair, M.Si., selaku dekan fakultas ilmu komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM., selaku ketua program studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Novi Erlita, MA., selaku sekretaris program studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Drs. A.Rachman HI, MM., selaku dosen pembimbing akademik dari semester awal hingga akhir.
6. Kepada kedua orang tuaku papa Seno Dharsono (Seng Kiat Weng), Mama Susy Cornelis (Bong Sui Fun) yang tidak pernah berhenti memberikan dukungan baik moriil maupun materiil selama ini sehingga terwujudnya skripsi ini. *“Thank you so much my beloved parents, love you forever”*.
7. Kepada Mr. Guilherme Da Costa Barros yang selalu menyemangati, memberi dukungan moril, mengingatkan untuk cepat lulus dan mewujudkan impian aku untuk kuliah.
8. Kakak-kakakku tersayang, Koko Teza Seno Wijaya, Cece Albertha Sherley Seno Wijaya dan koko Dionisius Tirto Seno Wijaya yang sudah mendoakanku selalu untuk kebaikanku, walaupun suka menggangguku ketika menyelesaikan skripsi ini.

9. Keponakanku tersayang, Guilherme Toya Auriga yang selalu menyemangati, menghilangkan keletihan aku dengan sikapnya yang lugu dan terkadang nakal menjahiliku, *you are my lovely nephew*.
10. Pak Wihartantyo Ari Wibowo, ST, MM. selaku dosen statistika yang sudah membantu dan meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan, saran serta kritik untuk penulis dalam meneliti ini.
11. Ibu Ida Anggraeni Ananda, SS, M.si, selaku dosen management reputasi yang sudah membantu dan meluangkan waktu memberikan pengarahan, saran serta kritik untuk penulis dalam meneliti ini.
12. Kak Khaeru Fathu R, yang telah membimbing dan meluangkan waktu memberikan saran serta mengajarkan penulis dalam meneliti khususnya penelitian kuantitatif.
13. Sahabat-sahabatku Cungs Family Maria Christie BFL, S.I.Kom, Dini Yanuary dan Olivia Natasya yang bersama dalam suka dan duka terima kasih atas kesetiaan, dukungan, dan kebaikan kalian, semoga kita lulus bersama-sama. Amin.
14. Teman-teman PR angkatan 2009 yang sama-sama berjuang demi kelulusan dan mendapatkan gelar strata satu.
15. Bapak I Made Regi Julian S selaku asisten manager public relations Summarecon Mal Serpong yang telah banyak memberikan saran serta kritik dan kesempatan untuk meneliti diperusahaan tersebut.
16. Seluruh staff Summarecon Mal Serpong yang telah banyak membantu khususnya dalam mendapatkan data dan perizinan untuk penelitian.

17. Untuk semuanya yang ku sayangi yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas doa kalian.

18. Perpustakaan Universitas Mercu Buana atas bantuannya dalam mempermudah mencari referensi bagi penulis.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca khususnya teman-teman mahasiswa/i Universitas Mercu Buana.



Jakarta, Juli 2013

Penulis

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	i
LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Kegunaan Penelitian	
1.4.1. Kegunaan Akademis	8
1.4.2. Kegunaan Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Komunikasi	9
2.1.1. Pengertian Komunikasi	9
2.1.2. Komunikasi Sebagai Suatu Proses	12
2.1.3. Komunikasi Efektif	14

2.1.4. Efektifitas	19
2.2. Public Relations	20
2.2.1. Definisi Public Relations	20
2.2.2. Fungsi Public Relations	24
2.2.3. Tujuan Public Relations	25
2.2.4. Peranan Public Relations	27
2.2.5. Sasaran Public Relations	29
2.3. Event	30
2.3.1. Pengertian Event	30
2.3.2. Tujuan Event	33
2.3.3. Fungsi Event	35
2.3.4. Karakteristik Event	36
2.4. Kaitan Event dan Public Relations	41
2.5. Pengaruh Event Terhadap Citra	42
2.6. Event Management	42
2.7. Citra	45
2.7.1. Pengertian Citra	45
2.7.2. Jenis-Jenis Citra	47
2.7.3. Komponen Citra	48

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian	50
3.2. Metode Penelitian	51
3.3. Populasi dan Sampel	

3.3.1. Populasi	52
3.3.2. Sampel	53
3.3.3. Teknik Penarikan Sampel	54
3.4. Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	
3.4.1. Definisi Konsep	55
3.4.2. Operasionalisasi Konsep	56
3.5. Teknik Pengumpulan Data	
3.5.1. Data Primer	59
3.5.2. Data Sekunder	60
3.6. Teknik Analisa Data	60

BAB IV GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Summarecon Mal Serpong	62
4.1.1. Sejarah Berdirinya Summarecon Mal Serpong	62
4.1.2. Visi dan Misi Summarecon	64
4.1.2.1. Visi	64
4.1.2.2. Misi	64
4.1.3. Nilai-nilai Summarecon	65
4.1.4. Tentang Summarecon Mal Serpong	66
4.1.5 Struktur Kedudukan Public Relations Summarecon Mal Serpong	68
4.2. Hasil Penelitian	73
4.2.1. Identitas Responden	73
4.2.2. Efektifitas Event	82
4.2.3. Total Skor	177
4.3. Pembahasan	181

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan 186

5.2. Saran

 5.2.1. Saran Akademis 188

 5.2.2. Saran Praktis 188

DAFTAR PUSTAKA 190

LAMPIRAN – LAMPIRAN



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Data Friendship Card Periode September- Oktober 2012	52
Tabel 2 Operasional Konsep	56
Tabel 3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel 4 Responden Berdasarkan Usia	75
Tabel 5 Hal Yang Menarik Dalam FKS 2012	77
Tabel 6 Responden Berdasarkan Kemasan Acara Yang Menarik Dari FKS 2012	
“Minang Nan Rancak”	79
Tabel 7 Sumber Informasi Tentang FKS	81
Tabel 8 Festival Kuliner Serpong 2012 Dengan Tema “Minang Nan Rancak” Menarik	84
Tabel 9 Dekorasi Festival Kuliner Serpong 2012 Menarik	85
Tabel 10 Dekorasi Festival Kuliner Serpong 2012 Sesuai Dengan Tema	86
Tabel 11 Penggunaan Kupon Sebagai Alat Tukar Pembelian Makanan di FKS 2012	
Efektif	88
Tabel 12 Skor Skala Likert	90
Tabel 13 Susunan Acara Disajikan Dengan Menarik	94
Table 14 Acara Yang Dipersembahkan FKS 2012 Kreatif	95
Tabel 15 Kemasan Acara FKS 2012 Berbeda Dengan Event-Event Lain	
Yang Pernah Saya Kunjungi	96
Table 16 Skor Skala Likert	98
Table 17 Makanan Yang Dijual Beragam	102
Tabel 18 Makanan Yang Dijual Menarik Saya Untuk Membeli	103
Tabel 19 Makanan Yang Saya Beli Lezat	104
Tabel 20 Informasi Harga Makanan Jelas	105

Tabel 21 Saya Mengetahui Tentang Makanan Yang Dijual Halal Atau Tidak	106
Tabel 22 Saya Mendapat Informaasi Kualitas Makanan Yang Dijual		
Memiliki Ijin Dari Departemen Kesehatan	108
Tabel 23 Skor Skala Likert	110
Tabel 24 MC Menarik Selama Membawakan Acara	113
Tabel 25 MC Mampu Memperkenalkan FKS 2012 Dengan Jelas	114
Tabel 26 Menurut Saya Performa Pengisi Acara Menarik	116
Tabel 27 Acara FKS 2012 Berjalan Dengan Lancar Dari Awal Hingga Akhir	117
Tabel 28 Acara FKS 2012 Terstruktur Jelas	118
Tabel 29 Skor Skala Likert	120
Tabel 30 Menurut Saya Tempat / Lokasi FKS 2012 Nyaman	123
Tabel 31 Lokasi Event FKS 2012 Mudah Dijangkau	124
Tabel 32 Penataan Panggung Acara FKS 2012 Menarik	125
Tabel 33 Sound System Dalam Acara FKS 2012 Memadai	126
Tabel 34 Penataan Tempat Duduk Untuk Pengunjung Mencukupi	127
Tabel 35 Penataan Tempat Duduk Tidak Nyaman	129
Tabel 36 Penataan Setiap Tenant Rapi Dan Teratur	130
Tabel 37 Penjual Yang Berada Di FKS 2012 Ramah Dalam Melayani Pembeli	131
Tabel 38 Security Sigap Selama Event FKS 2012	132
Tabel 39 Mengetahui Adanya Bagian Informasi Dalam Acara Tersebut	132
Tabel 40 Petugas Informasi Ramah Dengan Pengunjung	135
Tabel 41 Saya Mengetahui Adanya Tenaga Medis Selama FKS 2012	136
Tabel 42 Lahan Parkir Selama FKS 2012 Memadai	137
Tabel 43 Skor Skala Likert	139
Tabel 44 Dalam Membawakan Acara MC Interaktif Dengan Pengunjung	143
Tabel 45 Dalam Membawakan MC Dapat Membangun Suasana Yang Menyenangkan		144

Tabel 46 Menurut Saya Pengisi Acara Menarik Untuk Disaksikan	145
Tabel 47 Skor Skala Likert	147
Tabel 48 Penjaga Tenant Cepat Dalam Melayani Pembeli	150
Tabel 49 Penjaga Tenant Ramah Kepada Pembeli	151
Tabel 50 Penjaga Tenant Mampu Memenuhi Kebutuhan Yang Diinginkan Pengunjung	152
Tabel 51 Skor Skala Likert	154
Tabel 52 Panitia Acara FKS 2012 Ramah Dengan Pengunjung	157
Tabel 53 Kerjasama Panitia Sudah Baik Dalam Menangani FKS 2012	159
Tabel 54 Petugas Penukar Kupon Ramah	160
Tabel 55 Jumlah Personel Petugas Keamanan (Security) Ideal	161
Tabel 56 Jumlah Loker Penukar Kupon Memadai	162
Tabel 57 Skor Skala Likert	164
Tabel 58 Pelaksanaan Waktu Event FKS 2012 Tepat Waktu	167
Tabel 59 Penataan Waktu (MC & Hiburan) Yang Sesuai Dengan Momentnya	169
Tabel 60 Saya akan Mengajak Keluarga, Teman Dan Orang Terdekat Untuk Datang Ke FKS Berikutnya	170
Tabel 61 Saya Akan Merekomendasikan Keluarga, Teman Dan Orang Terdekat Untuk Datang Ke FKS Berikutnya	171
Tabel 62 Secara Keseluruhan FKS 2012 Menarik Bagi Saya	172
Tabel 63 Skor Skala Likert	174
Tabel 64 Skor Skala Likert	177
Tabel 65 Hail Keseluruhan	180

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Budaya Perusahaan dan Event	32
Gambar 2 Karakteristik Event	35
Gambar 3 Logo Summarecon Mal Serpong	62
Gambar 4 Struktur Organisasi Corporate Communication	69



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Skripsi
- Lampiran 2 Surat Pernyataan Telah Melakukan Skripsi
- Lampiran 3 Kuisisioner
- Lampiran 4 Jawaban Responden
- Lampiran 5 Hasil Skor Responden
- Lampiran 6 Dokumentasi Festival Kuliner Serpong (FKS) 2012
- Lampiran 7 CV Peneliti

