



**PENGARUH PELAYANAN KASIR TERHADAP KEPUASAN PEMBELI
KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC) ITC CEMPAKA MAS LANTAI
DASAR**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Jenjang
Pendidikan Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi**

Disusun Oleh:

HARYANTO BAKSIR

44208110022

BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2011

KATA PENGANTAR

Pertama-tama peneliti panjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT beserta Rasul-Nya yang telah memberikan rahmat dan hidayah sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Pelayanan Kasir Terhadap Kepuasan Pembeli Kentucky Fried Chicken (KFC) ITC Cempaka Mas Lantai Dasar”

Skripsi ini pada dasarnya bertujuan untuk memperkenalkan dan memberikan pemahaman nyata kepada mahasiswa fakultas komunikasi jurusan Public Relations tentang tugas PR yang tidak hanya dikerjakan oleh figur PR itu sendiri tapi juga dilakukan oleh seseorang yang memiliki profesi bukan sebagai PR.

Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih pada banyak pihak yang telah membantu:

1. Bapak Heri Budianto, S.Sos, M.si selaku pembimbing peneliti. Terima kasih atas segala bimbingan, masukan dan kritik membangunnya selama ini hingga skripsi ini dapat selesai
2. Bapak Juwono Tri Atmojo, S.Sos, M. Si selaku Ketua Jurusan Public Relations Universitas Mercu Buana
3. Almarhum H. Tawas Baksir dan Almarhumah Hermani Tawas Baksir yang merupakan kedua orang tua peneliti. Atas doa dan usaha merekalah peneliti dapat melanjutkan tingkat pendidikan hingga setinggi ini.

4. Saudara kandung dan ipar peneliti (kakak/abang) yang juga membantu perkuliahan peneliti selama kuliah di Universitas Mercubuana jurusan *Public Relations*.
5. Bapak Budi Pramuka selaku Area Manager II-3 KFC yang telah membantu menyediakan data-data valid mengenai KFC.
6. Bapak Maman Sudarisman selaku PR Manager KFC yang telah mempersilakan peneliti untuk meneliti di KFC.
7. Judith Beatrix, yang selalu membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman PR 13 Menteng yang telah membantu peneliti dalam memberikan masukan dan info mengenai skripsi ini.
9. Semua pihak yang peneliti tak bisa sebutkan namanya satu per satu. Terima kasih sebesar-sebesarnya atas semuanya.

Dalam menyusun skripsi ini peneliti berusaha menyelesaikannya semaksimal mungkin dan memberikan yang terbaik. Namun karena keterbatasan ilmu, waktu, dan berbagai faktor lain yang membuat skripsi ini kurang sempurna. Maka dari itu peneliti berharap adanya masukan untuk dapat lebih baik lagi ke depannya.

Terima Kasih

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
TANDA LULUS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAKSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
1.4.1 Kegunaan Akademis.....	9
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 11
2.1 Definisi Komunikasi.....	11
2.1.1 Komunikasi Antar Pribadi.....	14
2.2 Pengertian <i>Public Relations</i>	16
2.2.1 Peran <i>Public Relations</i>	18
2.3 Marketing <i>Public Relations</i>	21
2.4 Definisi Pelayanan.....	24
2.5 Definisi Pembeli.....	28
2.6 Definisi Pelayanan Pembeli.....	29
2.7 Definisi Kepuasan Pembeli.....	30
2.7.1 Faktor Pendorong Kepuasan Pembeli.....	31
2.7.1.1 Kualitas Produk.....	31
2.7.1.2 Harga.....	32
2.7.1.3 <i>Service Quality</i>	32
2.7.1.4 Emosional.....	32
2.7.1.5 Kemudahan.....	32
2.8 Hipotesis Penelitian.....	33
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	 34
3.1 Sifat Penelitian.....	34
3.2 Metode Penelitian.....	35
3.3 Populasi dan Sampel.....	36
3.3.1 Populasi.....	36
3.3.2 Sampel.....	37

3.3.3	Teknik Penarikan Sampel.....	39
3.4	Definisi dan Operasionalisasi Konsep.....	40
3.4.1	Definisi Konsep.....	40
3.4.1.1	Pengertian Pelayanan.....	40
3.4.1.2	Pengertian Pembeli.....	40
3.4.1.3	Pengertian Pelayanan Pembeli.....	40
3.4.1.4	Pengertian Kepuasan Pembeli.....	40
3.4.2	Operasionalisasi Konsep.....	41
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.5.1	Data Primer.....	46
3.5.2	Data Sekunder.....	47
3.5.3	Validitas Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	47
3.6	Teknik Analisis Data.....	51
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	55
4.1.1	Profil Perusahaan.....	55
4.1.2	Sejarah KFC.....	58
4.1.3	Visi, Misi dan Obyektif Perusahaan.....	59
4.1.4	Strategi dan Nilai-Nilai Perusahaan.....	60
4.1.5	Riset dan Pengembangan.....	62
4.2	Hasil Penelitian.....	65
4.2.1	Karakteristik Responden.....	65
4.2.2	Jawaban Responden Mengenai Pengaruh Pelayanan Kasir KFC Cempaka Mas Lantai Dasar.....	68
4.3	Pembahasan.....	92
BAB V	PENUTUP.....	100
5.1	Kesimpulan.....	100
5.2	Saran.....	102
5.2.1	Saran Akademis.....	102
5.2.2	Saran Praktis.....	102
	DAFTAR PUSTAKA.....	103

LAMPIRAN-LAMPIRAN

CV

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Kuesioner

Lampiran II : Analisis Regresi SPSS Ver. 16

DAFTAR TABEL

Tabel I	: Tabel identitas Responden
Tabel II	: Tabel Hasil Validitas
Tabel III	: Tabel Hasil Kuesioner
Tabel IV	: Tabel Dimensi Kuesioner



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Haryanto Baksir
NIM : 44208110022
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Kasir Terhadap Kepuasan Pembeli Kentucky Fried
Chicken (KFC) ITC Cempaka Mas Lantai Dasar

Jakarta, Februari 2011

Mengetahui,

Pembimbing

(Heri Budianto, S.Sos, M.Si)

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Haryanto Baksir
NIM : 44208110022
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Kasir Terhadap Kepuasan Pembeli Kentucky Fried Chicken (KFC) ITC Cempaka Mas Lantai Dasar

Jakarta, Februari 2011

1. Ketua Sidang

Nama : **Juwono Tri Atmojo, S.Sos, M.Si**

(.....)

2. Penguji Ahli

Nama : **Endri Listiani, S.Ip, M.Si**

(.....)

3. Pembimbing

Nama : **Heri Budianto, S.Sos, M.Si**

(.....)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN REVISI SKRIPSI

Nama : Haryanto Baksir
NIM : 44208110022
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Kasir Terhadap Kepuasan Pembeli Kentucky Fried
Chicken (KFC) ITC Cempaka Mas Lantai Dasar

Jakarta, Februari 2011

Disetujui dan diterima oleh :
Pembimbing

(Heri Budianto, S.Sos, M.Si)

Mengetahui,

Dekan Fikom

Ketua Bidang Studi

(Dra. Diah Wardhani, M.si)

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

TABEL HASIL VALIDITAS

NO.	HASIL VALIDITAS
1	VALID
2	VALID
3	VALID
4	VALID
5	VALID
6	VALID
7	VALID
8	VALID
9	VALID
10	VALID
11	VALID
12	VALID
13	VALID
14	VALID
15	VALID
16	VALID
17	VALID
18	VALID
19	VALID
20	VALID
21	VALID
22	VALID
23	VALID
24	VALID
25	VALID
26	VALID
27	VALID
28	VALID
29	VALID
30	VALID
31	VALID