



**EFEKTIVITAS KUALITAS PELAYANAN
PETUGAS *CUSTOMER SERVICE*
“BUTIK *ONLINE* BARANG BARU”
DI TANGERANG**

(Survei Pada Pelanggan)

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Ilmu Komunikasi

Disusun oleh :

Nama	: Hotmida Petra Sari
NIM	: 44207110042
Program Studi	: Public Relations

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**



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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Efektivitas Kualitas Pelayanan Petugas *Customer Service*
"Butik *Online* Barang Baru" di Tangerang
Diajukan Oleh : Hotmida Petra Sari
NIM : 44207110042
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations

Jakarta, Juli 2011

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan Public Relations

(Firsan Nova.,SE.MM.)

Tanggal:

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

Tanggal:



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

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : Efektivitas Kualitas Pelayanan Petugas *Customer Service*
"Butik *Online* Barang Baru" di Tangerang
Diajukan Oleh : Hotmida Petra Sari
NIM : 44207110042
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations

Jakarta, Juli 2011

Mengetahui,

Ketua Sidang Skripsi

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

Tanggal:

Penguji Ahli

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

Tanggal:

Pembimbing

(Firsan Nova., SE.MM)

Tanggal:



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

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Efektivitas Kualitas Pelayanan Petugas *Customer Service*
"Butik *Online* Barang Baru" di Tangerang
Diajukan Oleh : Hotmida Petra Sari
NIM : 44207110042
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations

Jakarta, Juli 2011

Disetujui & Diterima oleh

Pembimbing



(Firsan Nova.,SE.MM.)

Tanggal:

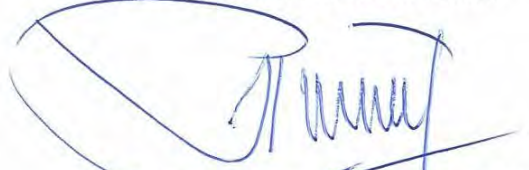
Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

Tanggal:

Ketua Jurusan Public Relations



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

Tanggal:

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	12
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1 Manfaat Akademis	13
1.4.2. Manfaat Praktis	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Komunikasi.....	14
2.2. <i>Public Relations</i>	17
2.2.1. Pengertian <i>Public Relations</i>	17
2.2.2 Peran dan Fungsi <i>Public Relations</i>	18
2.2.3. Khalayak <i>Public Relations</i>	20
2.2.4. <i>Customer Relations</i>	22
2.3. Kualitas Pelayanan Jasa	25
2.3.1. Pengertian Kualitas.....	25
2.3.2. Pengertian Jasa	27
2.3.3. Pengertian Kualitas Jasa	28
2.3.4. Dimensi Kualitas Jasa.....	29
2.3.5. Dimensi Kualitas Jasa <i>Online</i>	33
2.4. Konsep <i>E-Commerce</i>	25
2.5. Kaitan Kualitas Pelayanan Petugas <i>Customer Service</i> Butik <i>Online</i> Barang Baru Terhadap Tugas PR.....	37
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Tipe Penelitian.....	41
3.2. Metode Penelitian	41
3.3. Populasi dan Sampel.....	42
3.3.1. Populasi.....	42
3.3.2. Sampel	43

3.4. Teknik Pengumpulan Data	45
3.4.1. Data Primer	45
3.4.2. Data Sekunder	46
3.5. Definisi dan Operasionalisasi Konsep	46
3.4.1. Definisi Konsep	46
3.4.2. Operasionalisasi Konsep	47
3.6. Teknik Analisis Data	49
3.7. Kriteria Interpretasi Jawaban	51
 BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN	
4.1. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	54
4.1.1. Visi dan Misi.....	55
4.1.2. Struktur Organisasi.....	56
4.1.3. Aktivitas <i>Public Relations (PR)</i> di Butik <i>Online</i> Barang Baru.....	56
4.2. Hasil Penelitian	58
4.2.1. Profil atau Karakteristik Responden	58
4.2.2. Kualitas Pelayanan Petugas <i>Customer Service</i> Butik <i>Online</i> Barang Baru	60
4.2.3. Total Keseluruhan Jawaban Responden	75
4.3. Pembahasan.....	78
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	81
4.2. Saran.....	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

LAMPIRAN

1. Salinan Surat Permohonan Pengumpulan Data Skripsi
2. Surat Keterangan Pelaksanaan Pengumpulan Data Skripsi
3. Kuesioner Penelitian
4. Perhitungan Hasil Kuesioner Responden
5. Olahan Data Menggunakan SPSS V.016
6. Tampilan *Website Butik Online* Barang Baru di www.barangbaru.com

Riwayat Hidup

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Gambar Diagram Skala Nilai Sikap	53
2. Gambar Diagram Skala Nilai Sikap Responden Atas Skor Total Jawaban Responden	78

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Statistik Pengguna Internet.....	2
2. Perbandingan Jumlah <i>Member</i>	11
3. Operasionalisasi Konsep.....	48
4. Kategori dan Nilai Skala.....	50
5. Struktur Organisasi Butik <i>Online</i> Barang Baru	56
6-8. Profil atau Karakteristik Responden.....	58
9-29. Kualitas Pelayanan Petugas <i>Customer Service</i> Butik <i>Online</i> Barang Baru	60-74
30. Total Keseluruhan Jawaban Responden.....	75