



**Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Customer Service PT.Cipta Multi
Usaha Perkasa Cabang NSCC Mall Puri Indah Jakarta Barat
(Periode Juli – November 2009)**

SKRIPSI

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata
Satu (S1) Ilmu Komunikasi Bidang Public Relations**

Disusun Oleh :

Nama : Nila Nurlita

NIM : 44205010037

Jurusan : Public Relations

Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

Jakarta

2011



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nila Nurlita
NIM : 44205010037
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul : Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Customer Service PT. Cipta Multi Usaha Perkasa Cabang NSCC Mall Puri Indah Jakarta Barat (Periode Juli – November 2009)

Jakarta, Januari 2011

Mengetahui

Pembimbing

(Dra. Agustina Zubair, M.Si)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Nila Nurlita
NIM : 44205010037
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul : Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Customer Service PT.
Cipta Multi Usaha Perkasa Cabang NSCC Mall Puri Indah
Jakarta Barat (Periode Juli – November 2009)

Jakarta, Januari 2011

1. Ketua Sidang
Nama : Drs. A. Rahman, M.Si.

(.....)

2. Penguji Ahli
Nama : Irmulan Sati, SH, M.Si.

(.....)

3. Pembimbing
Nama : Dra. Agustina Zubair, M.Si.

(.....)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN REVISI SKRIPSI

Nama : Nila Nurlita
NIM : 44205010037
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul : Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Customer Service PT.
Cipta Multi Usaha Perkasa Cabang NSCC Mall Puri Indah
Jakarta Barat (Periode Juli – November 2009)
Jakarta, Januari 2011

Disetujui dan diterima oleh :

Pembimbing

(Dra. Agustina Zubair, M.Si)

Mengetahui,

Dekan Fikom

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

Ketua Bidang Studi

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

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkah dan rahmat-Nya yang telah memberikan nikmat serta sehat kepada peneliti, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya dengan judul “ *Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Customer Service PT. Cipta Multi Usaha Perkasa Cabang NSCC Mall Puri Indah Jakarta Barat (Periode Juli – November 2009)* “. Adapun tujuan penulis membuat skripsi ini adalah dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan pada jurusan Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari akan kekurangan-kekurangan dalam skripsi ini baik materi maupun cara penyajian. Hal ini disebabkan kurangnya pengetahuan dan pengalaman, dan kemampuan penulis miliki. Namun demikian, peneliti mengharapkan semoga ada manfaat bagi para pembaca serta khususnya bagi penulis sendiri.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat adanya bantuan serta dorongan dari berbagai pihak, karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Agustina , M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan banyak masukan kepada

penulis dalam mengarahkan penulis selama ini sehingga terbentuk skripsi ini.

2. Ibu Dra. Diah Wardhani, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Bidang Studi Jurusan Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada bapakku yang tercinta Waluyo Kumoro yang selama ini mensupportku, baik moriil maupun materiil & mendoakan dengan tulus dan mamaku yang sudah tiada Alm. Sri Rejeki, semoga dia bahagia melihatku. Dan untuk teman dekatku yaitu Ebit, terima kasih atas dukungannya yang telah mendampingiku selama ini.
5. Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada sahabat dekatku yang telah mendukung dan mendoakanku sehingga aku bisa lulus seperti ini yaitu Fitria, Damaris, Dyah, Haya, Noor, dan teman-teman PR angkatan 2005 yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
6. Penulis juga mengucapkan terima kasih atas bantuan SPV saya, pihak-pihak Perusahaan PT. CMUP yang telah membantu memberikan data-data untuk menyelesaikan skripsi ini. Dan untuk teman-teman kerjaku yang telah mendoakanku.

7. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya untuk semua para karyawan di TU Fikom yang selama ini telah banyak sekali membantu dalam pengurusan birokrasi untuk urusan kuliah penulis.

Dalam menyusun laporan penelitian ini, penulis berusaha menyelesaikan hasil penelitian ini semaksimal mungkin dan memberikan yang terbaik, akan tetapi penulis sadar akan keterbatasan dan kemampuan penulis masih sangat kurang dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan para pembaca dapat memberikan saran dan kritik demi kesempurnaan penelitian ini. Peneliti juga mengharapkan skripsi ini dapat berguna untuk para pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penelitian ini semoga bermanfaat bagi siapapun yang telah membacanya.

Jakarta, Januari 2011

Penulis

DAFTAR ISI

COVER

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
--	----------

LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI.....	ii
---	-----------

LEMBAR PENGESAHAN REVISI SKRIPSI.....	iii
--	------------

ABSTRAK.....	iv
---------------------	-----------

KATA PENGANTAR.....	v
----------------------------	----------

DAFTAR ISI.....	viii
------------------------	-------------

DAFTAR TABEL DAN LAMPIRAN.....	xii
---------------------------------------	------------

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
----------------------------------	---

1.2. Perumusan Masalah.....	9
-----------------------------	---

1.3. Tujuan Penelitian.....	9
-----------------------------	---

1.4. Signifikansi Akademik dan Praktis.....	10
---	----

1.4.1. Signifikansi Akademik.....	10
-----------------------------------	----

1.4.2. Signifikansi Praktis.....	10
----------------------------------	----

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1.	Komunikasi.....	11
2.2.	Public Relations.....	14
2.2.1.	Pengertian PR.....	14
2.2.2.	Tugas dan Fungsi PR.....	16
2.2.3.	Aktivitas Public Relations.....	18
2.3.	Persepsi.....	20
2.3.1.	Pengertian Persepsi.....	20
2.3.2.	Pengertian Pelanggan.....	28
2.4.	Customer Service.....	30
2.4.1.	Peranan Customer Service.....	31
2.4.2.	Fungsi Customer Service.....	32
2.5.	Pelayanan Prima.....	34
2.5.1.	Pengertian Pelayanan Prima (Service Excellence).....	34
2.5.2.	Fungsi Pelayanan Prima.....	39

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Tipe Penelitian.....	43
3.2.	Metode Penelitian.....	44
3.3.	Populasi dan Sampel.....	45
3.3.1.	Populasi.....	45
3.3.2.	Sampel.....	45
3.4.	Definisi dan Operasionalisasi Konsep.....	47
3.4.1.	Definisi Konsep.....	47
3.4.2.	Operasionalisasi Konsep.....	48
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	54
1.	Data Primer.....	54
2.	Data Sekunder.....	56
3.6.	Teknik Analisis Data.....	56

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Sejarah Perusahaan.....	60
4.2.	Hasil Penelitian.....	62
4.2.1.	Data Responden.....	62

4.3.	Pembahasan.....	88
------	-----------------	----

BAB V PENUTUP

5.1.	Kesimpulan.....	91
------	-----------------	----

5.2.	Saran.....	91
------	------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

- 1. Surat Keterangan**
- 2. Draft Kuesioner**
- 3. Coding Sheet**
- 4. Struktur Organisasi**
- 5. Curriculum Vitae**

DAFTAR TABEL DAN LAMPIRAN

Daftar Tabel

Tabel 1 Jenis Kelamin.....	62
Tabel 2 Usia.....	63
Tabel 3 Pekerjaan.....	64
Tabel 4 Pendidikan.....	65
Tabel 5 Sikap Cepat Terhadap Pelayanan Yang Diperlihatkan Customer Service.....	66
Tabel 6 Sikap Cepat Yang Diperlihatkan Customer Service, Dalam Memberikan Solusi Dari Setiap Masalah Yang Dikeluhkan Pelanggan.....	67
Tabel 7 Kecepatan Pelayanan Yang Diberikan Customer Service Untuk Pelanggan Sudah Memenuhi Standar Pelayanan.....	68
Tabel 8 Sikap Cepat dan Tanggap Yang Diperlihatkan Customer Service Dalam Melayani Setiap Keluh Dan Masalah Pelanggan.....	69
Tabel 9 Cara Pelayanan Dari Outlet NSCC Puri Indah Mall Dengan Outlet Lain.....	70
Tabel 10 Solusi Yang Diberikan Oleh Customer Service Sudah Tepat.....	71

Tabel 11 Pelayanan Customer Service NSCC Puri Indah Mall Sudah Tepat.....	72
Tabel 12 Kinerja Dari Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Yang Terbaik Bagi Pelanggan Sudah Tepat.....	73
Tabel 13 Pelayanan Customer Service Dalam Memberikan Informasi Bagi Pelanggannya Sudah Tepat.....	74
Tabel 14 Kebutuhan Pelanggan Sudah Terpenuhi Oleh Customer Service.....	75
Tabel 15 Pelayanan Dari Customer Service Sudah Cukup Memuaskan.....	76
Tabel 16 Pelayanan dari Customer Service Perusahaan Cukup Baik atau Ramah.....	77
Tabel 17 Keramahan Bagi Seorang Pelanggan Yang Diperlihatkan Oleh Customer Service Sudah Cukup Memuaskan.....	78
Tabel 18 Keramahan Yang Ditunjukkan Customer Service NSCC Mall Puri Indah.....	79
Tabel 19 Sikap Yang Diperlihatkan Oleh Customer Service Untuk Pelanggan Sudah Baik.....	80
Tabel 20 Kenyamanan Outlet Sudah Cukup Baik Bagi Seorang Pelanggan.....	81
Tabel 21 Suasana Pada Saat Masuk ke Outlet NSCC Mall Puri Indah	82
Tabel 22 Kenyamanan Bila Berada di Outlet NSCC Mall Puri Indah.....	83

Tabel 23 Pelayanan Dari Customer Service NSCC Mall Puri Indah Lebih Memuaskan Kebutuhan Pelanggan Dibandingkan Dengan Outlet Lain.....	84
Tabel 24 Score Rekapitulasi.....	85