



**PERSEPSI MAHASISWA PADA CITRA UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)
Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh :

**SURYATI KARTIKA SARI
44209110060**

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2011**



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Suryati Kartika Sari

NIM : 44209110060

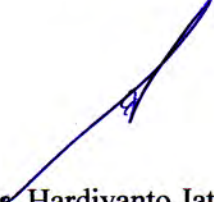
Program Studi : Public Relations

JUDUL SKRIPSI : Persepsi Mahasiswa Pada Citra Universitas Mercu Buana Jakarta

Jakarta, September 2011

Menyetujui

Pembimbing



(Drs. Hardiyanto Jatmiko M.Si)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Suryati Kartika Sari

NIM : 44209110060

Program Studi : Public Relations

Judul Skripsi : Persepsi Mahasiswa Pada Citra Universitas Mercu Buana Jakarta

Jakarta, September 2011

1. Ketua Sidang

Nama : Drs. Juwono Tri Atmojo M.Si

2. Penguji Ahli

Nama: Irmulan Sati T. SH. M.Si

3. Pembimbing

Nama: Drs. Hardiyanto Jatmiko M.Si



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Suryati Kartika Sari
NIM : 44209110060
Program Studi : Public Relations
Judul Skripsi : Persepsi Mahasiswa Pada Citra Universitas Mercu Buana Jakarta

Disetujui dan di terima oleh:

Pembimbing

(Drs. Hardiyanto Jatmiko M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dra. Diah Wardhani M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Drs. Juwono Tri Atmojo M.Si)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT, karena hanya dengan berkah dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Segala puji penulis panjatkan kepada junjungan nabi besar kita, Muhammad SAW yang menjadi penerang bagi umatnya.

Penulisan skripsi ini mengambil judul “Citra Universitas Mercu Buana-Meruya Jakarta Menurut Mahasiswa”. Skripsi ini bertujuan untuk memberikan informasi serta pemahaman yang nyata kepada peneliti sebagai mahasiswi yang berkonsentrasi pada ilmu komunikasi dengan bidang studi Public Relations untuk dapat lebih memahami ilmu komunikasi umumnya dan studi Public relations pada khususnya, serta bertujuan untuk memberikan pemahaman mengenai bagaimana citra dari sebuah universitas di mata stakeholder internal utamanya.

Hasil penelitian ini diharapkan nantinya dapat diaplikasikan sesuai dengan kapasitas ilmu yang dimiliki. Skripsi ini juga bertujuan sebagai salah satu tugas akhir akademik dalam memenuhi sebagai persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu komunikasi, di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang membantu atas penyusunan skripsi ini, ucapan terima kasih penulis disampaikan kepada:

1. Bapak Hardiyanto Jatmiko M.Si yang telah membimbing serta memberikan banyak pengetahuan kepada peneliti dalam menyusun skripsi ini.
2. Seluruh dosen Universitas Mercu Buana, yang telah mengajarkan banyak ilmu terutama mengenai kehumasan hingga kita siap untuk memasuki dunia public relations secara profesional.
3. Bapak T. Swardja dan Ibu Syu'lah, *Papi* dan *Mama*, Orang tua terbaik yang mengajarkan anaknya untuk selalu jujur dan disiplin dalam mengerjakan sesuatu, yang selalu menjadi teladan bagi anak-anaknya dalam beribadah, bekerja dan bersikap. *Papi* dan *Mama* yang selalu berdoa siang dan malam hanya untuk mendoakan keberhasilan anaknya. Sesungguhnya skripsi ini penulis persembahkan untuk mereka. *I love you*

more than everything... mah, pih... You'll see your daughter can reach her own success...and I'll make you proud ☺

4. Aa Didi, Aa Njay, Teh Yani, kakak-kakak terbaik yang selalu membantu adiknya selama ini, yang selalu direpotkan dan di susahkan.. *I love you all*
5. Ridwan Salehudin, kekasih dan sahabat yang sudah memberikan semangat serta tenaganya selama kuliah di Universitas Mercu Buana. Membantu mencari buku hingga larut malam, menemani mengerjakan skripsi, mengantar dan menjemput selama dua tahun kuliah disini. Menghibur ketika sedih, menenangkan ketika gusar, dan memberi semangat ketika penulis mulai merasa malas. *Terima kasih sayang... je t'aime a la folie.*
6. Sahabat-sahabat Public Relations angkatan 15 Universitas Mercu Buana. Naza, Anggi, Uli, Mba Cristin, Bunda furi, Mba Heni, Vita, Ika, Lydia, Afrina, Vila, Mba Yulia, Mba Sari, Mba Tita yang menjadi teman seperjuangan dalam suka dan duka selama kuliah disini. Tidak hanya sebagai teman, bagi penulis, mereka semua merupakan keluarga baru yang sangat menyenangkan. Semoga hubungan kita akan terus baik sampai kapan pun. *Amien...*
7. Sahabat-sahabat Sastra Prancis UI *deux mille cinq* yang tidak pernah tergantikan. Meskipun jarak memisahkan, tetapi kalian adalah sahabat terbaik yang penulis miliki hingga saat ini. Teman suka dan duka dalam organisasi, keluarga kedua bagi penulis. Ira, Syera, Vina, Arita, Uwi, Kharin, Shita dan semua teman-teman yang lain. Segala impian kita tentang masa depan akan terwujud secepatnya. *Dans le futur, Je serai en France cheres... Amien.*
8. Junir-junior Sastra Prancis UI, Cathy yang sudah mengajarkan penulis SPSS 15.0 dan Riri yang sudah membantu mencari buku. *Merci Beaucoup cheries...*
9. Teman-teman Gengges SMA, Jasmine, Corrie, Icha, Gita dan Tita yang sedang sibuk dengan masa depannya masing-masing. *Ladies, we have to meet as soon as possible... I really miss our cooking activity... XOXO.*
10. Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Waktu yang sangat singkat bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Segala kekurangan berusaha diminimalisir oleh penulis agar skripsi ini layak sebagai sarat kelulusan untuk mendapat gelar sarjana ilmu komunikasi. Mohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan. Terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.4.1 Kegunaan Akademis	9
1.4.2 Kegunaan Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Komunikasi	10
2.1.1 Pengertian Komunikasi	10
2.1.2 Proses Komunikasi	12
2.1.3 Efek Komunikasi	13

2.2 Public Relations	14
2.2.1 Pengertian Public Relations	14
2.2.2 Public Relations Perguruan Tinggi	16
2.2.3 Stakeholder dalam Perguruan Tinggi	19
2.2.4 Sasaran Kegiatan Public Relations.....	21
2.3 Citra	21
2.3.1 Pengertian Citra	21
2.3.2 Proses pembentukan Citra	23
2.3.4 Citra Perusahaan	25
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Tipe Penelitian	28
3.2 Metode Penelitian	29
3.3 Populasi dan Sampel	30
3.3.1 Populasi	30
3.3.2 Sampel	31
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel	33
3.4 Definisi dan Operasionalisasi Konsep	33
3.4.1 Definisi Konsep	33
3.4.2 Operasionalisasi Konsep	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data	36

3.5.1 Data Primer	36
3.5.2 Data Sekunder	38
3.5.3 Validitas Reliabilitas Instrumen Penelitian	38
3.5.3.1 Validitas Instrumen Penelitian	38
3.5.3.2 Reliabilitas Instrumen Penelitian	42
3.6 Teknik Analisis Data	46
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Latar Belakang	50
4.1.1 Sejarah Singkat Universitas Mercu Buana	50
4.1.2 Visi dan Misi Universitas Mercu Buana	55
4.1.3 Filosofi Universitas Mercu Buana	56
4.1.4 Struktur Organisasi	58
4.1.5 Penghargaan	61
4.1.6 Kerja Sama Universitas	63
4.2 Hasil Penelitian	65
4.2.1 Identitas Responden	65
4.2.1.1 Jenis Kelamin Responden	65
4.2.1.2 Angkatan Responden	66
4.2.2 Corporate Identity	66
4.2.2.1 Nama UMB Menarik	66

4.2.2.2 Logo UMB Mencerminkan Sebuah Universitas Berkualitas	67
4.2.2.3 Biaya Kuliah di UMB Cukup Murah	68
4.2.2.4 Informasi pada Iklan UMB Menarik	69
4.2.3 Reputation	70
4.2.3.1 Kualitas Pengelolaan Pendidikan	70
4.2.3.2 Pengelolaan Pengembangan Perpustakaan	71
4.2.3.3 Rektor Profesional	71
4.2.3.4 Kredibilitas Rektor	72
4.2.4 Level of Service	73
4.2.4.1 Pelayanan Akademik	73
4.2.4.2 Pelayanan Non Akademik	74
4.2.4.3 Kompetensi Dosen	75
4.2.4.4 Pendidikan Dosen	75
4.2.4.5 Proses Belajar Mengajar Tepat Waktu	76
4.2.4.6 Topik Kuliah	77
4.2.4.7 Kapasitas Kantin	77
4.2.4.8 Jumlah Lift	78
4.2.4.9 Koneksi Free Hotspot	79
4.2.5 Physical/Environment	79
4.2.5.1 Bentuk Gedung Modern	79

4.2.5.2 Fasilitas Kelas Lengkap	80
4.2.5.3 Kapasitas Area Parkir	81
4.2.5.4 Keamanan Area Parkir	81
4.2.6 Contact Person	82
4.2.6.1 Petugas Pelayanan Akademik Ramah	82
4.2.6.2 Petugas Pelayanan Akademik Cepat Tanggap ...	83
4.2.6.3 Dosen Dekat dengan Mahasiswa	83
4.2.6.4 Dosen Memberi Kesempatan Mahasiswa Bertanya	84
4.3 Pembahasan	93
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 102
5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran	103
5.2.1 Saran Akademis	103
5.2.2 Saran Praktis	104
 DAFTAR PUSTAKA	 105
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Naskah Wawancara

Lampiran 3 : Data Penelitian

Lampiran 4 : Tabel Correlations SPSS 15.0

Lampiran 5 : Data view hasil kuesioner SPSS 15.0

Lampiran 6 : Surat Permohonan Pengumpulan Data

Lampiran 7 : Curriculum Vitae (CV)

DAFTAR TABEL

Tabel 3.3.1	Jumlah Mahasiswa Aktif Public Relations PKK UMB.....	31
Tabel 3.6	Skor Skala Likert	47
Tabel 4.2.1.1	Jenis Kelamin Responden	65
Tabel 4.2.1.2	Angkatan Responden	66
Tabel 4.2.2.1	Nama UMB Menarik	66
Tabel 4.2.2.2	Logo UMB Mencerminkan Universitas Berkualitas.....	67
Tabel 4.2.2.3	Biaya Kuliah di UMB Cukup Murah	68
Tabel 4.2.2.4	Informasi pada Iklan UMB Menarik	68
Tabel 4.2.3.1	Kualitas Pengelolaan Pendidikan	70
Tabel 4.2.3.2	Pengelolaan Pengembangan Perpustakaan	71
Tabel 4.2.3.3	Rektor Profesional	71
Tabel 4.2.3.4	Kredibilitas Rektor Tinggi	72
Tabel 4.2.4.1	Pelayanan Akademik	73
Tabel 4.2.4.2	Pelayanan Non Akademik	74
Tabel 4.2.4.3	Kompetensi Dosen	75
Tabel 4.2.4.4	Tingkat Pendidikan Dosen sesuai Kebutuhan	75
Tabel 4.2.4.5	Proses Belajar Mengajar Tepat Waktu	76
Tabel 4.2.4.6	Topik Kuliah	77
Tabel 4.2.4.7	Kapasitas Kantin Sesuai kebutuhan.....	77
Tabel 4.2.4.8	Jumlah Lift yang Tersedia Cukup Banyak	78
Tabel 4.2.4.9	Koneksi Free Hotspot Cepat.....	79

Tabel 4.2.5.1	Bentuk Gedung Modern	79
Tabel 4.2.5.2	Fasilitas Kelas Lengkap	80
Tabel 4.2.5.3	Kapasitas Area Parkir Memadai	81
Tabel 4.2.5.4	Keamanan Area Parkir Memadai	81
Tabel 4.2.6.1	Petugas Pelayanan Akademik Ramah	82
Tabel 4.2.6.2	Petugas Pelayanan Akademik Cepat Tanggap	83
Tabel 4.2.6.3	Dosen Dekat dengan Mahasiswa	83
Tabel 4.2.6.4	Dosen Memberi kesempatan Mahasiswa untuk Bertanya ...	84
Tabel 1	Descriptive Statistics Dimensi Corporate Identity	85
Tabel 2	Descriptive Statistics Dimensi Reputation	86
Tabel 3	Descriptive Statistics Dimensi Level of Service	88
Tabel 4	Descriptive Statistics Dimensi Physical/Enviroment	89
Tabel 5	Descriptive Statistics Dimensi Contact Person	91