



**TINGKAT KEPUASAAN PELANGGAN JNE (Jalur Nugraha
Ekakurir) PADA KUALITAS PELAYANAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
(S-1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh :

Nama : Dinny Septiany Nanlohy

NIM : 44206010027

Bidang Studi : Public Relations

BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA

JAKARTA

2011



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : DINNY SEPTIANY NANLOHY
NIM : 44206010027
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pelanggan JNE (Jalur Nugraha Ekakurir)
Pada Kualitas Pelayanan

Jakarta, Agustus 2011

Mengetahui,

Pembimbing

Dra. Diah Wardhani, M.Si



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : DINNY SEPTIANY NANLOHY
NIM : 44206010027
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pelanggan JNE (Jalur Nugraha Ekakurir)
Pada Kualitas Pelayanan

Jakarta, Agustus 2011

1. Ketua Sidang
Drs. A. Rachman, MM, M.Si
2. Penguji Ahli
Dra. Agustina Zubair, M.Si
3. Pembimbing
Dra. Diah Wardhani, M.Si

(.....)
(.....)
(.....)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : DINNY SEPTIANY NANLOHY
NIM : 44206010027
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Public Relations
Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Pelanggan JNE (Jalur Nugraha Ekakurir)
Pada Kualitas Pelayanan

Jakarta, Agustus 2011

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

Dra. Diah Wardhani, M.Si

Mengetahui,

Dekan Fakultas

Ilmu Komunikasi

Dra. Diah Wardhani, M.Si

Ketua Bidang Studi

Public Relations

KATA PENGANTAR

Drs. Juwono Tri Atmodjo, M.Si

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat ALLAH SWT atas segala nikmat yang telah diberikan sehingga skripsi yang berjudul : “Tingkat Kepuasan Pelanggan JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Pada Kualitas Pelayanan” ini dapat terselesaikan. Adapun tujuan penulisan Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang pendidikan Strata satu (S1) Jurusan *Public Relations* di Universitas Mercu Buana dan Mata Kuliah Skripsi.

Dalam proses penyelesaian Skripsi ini tentunya tidak lepas dari peranan dan bantuan beberapa pihak. Adapun kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dra. Diah Wardhani, M.Si, Selaku Pembimbing peneliti dan Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Terima kasih atas bimbingan, saran dan kritiknya.
2. Bapak Juwono Tri Atmodjo, S.sos. M.Si, Selaku Kepala Jurusan *Public Relations* Universitas Mercu Buana.
3. Papa dan Mama Tercinta, Chris Nanlohy dan Atie Dewi Surati, Orang Tuaku yang tidak pernah lelah memberikan kasih sayang, doa yang begitu mujarab, semangat tiada henti demi buah hati nya. Ucapan terima kasih rasanya tidak pernah cukup untuk membalas semua pengorbanan dan cinta yang diberikan kedua orang tuaku.
4. Yoseph Ferdian Nanlohy , Rio Adrian Nanlohy & Kikik Ramadhan, terima kasih selalu menghibur dan menyemangati peneliti.

5. A.M Khoirudin, terima kasih untuk Doa, pengertian, kesabaran, kasih sayang, serta dukungan yang begitu besar sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. I Luvh You Pull ☺
6. Bapak R. Rendy Gurbada, ST, selaku trainer JNE, terima kasih banyak atas bantuan terhadap peneliti yang begitu besar.
7. Ibu Yustianti Risnasari, selaku *Public Relations Manager* JNE, terima kasih atas bantuan masukan dan data-data yang begitu berharga dalam skripsi ini.
8. Teman seperjuangan, sependaftaran, Indri Satika (tante), Steffi Pratiwi (tepoy), Gita.
9. Teman-teman *public relations* angkatan 2006 (jadul) Indah Handayani, Nina Zatina, Nurisna, Saniya, Melly terima kasih banyak sudah begitu membantu peneliti tentang rumus-rumus Quartile.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan atas Skripsi ini dan jauh dari kesempurnaan. Walaupun demikian peneliti telah berusaha keras dan membuat Skripsi ini sebaik mungkin sehingga terbentuknya Skripsi ini.

Jakarta, Agustus 2011

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

ABSTRAKSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	10
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	10
1.3.1. Tujuan Penelitian	10
1.3.2. Kegunaan Penelitian	10
1.3.2.1. Kegunaan Akademis	10
1.3.2.2. Kegunaan Praktis	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Komunikasi	12
2.1.1. Proses Komunikasi	13
2.2. Public Relations	16

2.2.1. Fungsi Public Relations	17
2.2.2. Konsep Public Relations	19
2.2.3. Jenis-Jenis Public PR	20
2.2.4. Aktivitas Public Relations	22
2.3. Corporate	23
2.4. Kepuasan Pelanggan	23
2.4.1. Konsep Kepuasan Pelanggan	37
2.5. Konsep Marketing Public Relations	44
2.5.1. Peranan Marketing Public Relations	46
2.6. Hubungan Pelanggan (Customer Relations)	48
2.6.1. Tujuan Customer Relations	54

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian	60
3.2. Metode Penelitian	61
3.3. Populasi dan Sampel	63
3.3.1. Populasi	63
3.3.2. Sampel	63
3.4. Definisi Konsep dan Operasional Konsep	64
3.4.1. Definisi Konsep	64
3.4.2. Operasionalisasi Konsep	64
3.5. Teknik Pengumpulan Data	67
3.5.1. Data Primer	67

3.6. Teknik Analisa Data	68
--------------------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum dan Perkembangan JNE	72
4.2. Visi dan Misi JNE	77
4.2.1. Visi	77
4.2.2. Misi	77
4.3. Struktur Organisasi	78
4.4. Hasil Penelitian	79
4.4.1. Identitas Responden	79
4.4.2. Tingkat Kepuasan Pelanggan JNE (Jalur Nugraha Ekakurir) Pada Kualiatas Pelayanan	83
4.4.2.1. Reliability	83
4.4.2.2. Responsiveness	88
4.4.2.3. Competence	91
4.4.2.4. Acces	93
4.4.2.5. Courtesy	95
4.4.2.6. Communications	98
4.4.2.7. Credibility	100
4.4.2.8. Security	103
4.4.2.9. Understanding The Customer	105
4.4.2.10. Tangible	106
4.5. Kumulatif	109
4.6. Pembahasan	118

4.7. Analisis Data Quartil	124
----------------------------------	-----

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	142
-----------------------	-----

5.2. Saran	144
------------------	-----

5.2.1. Saran Akademis	144
-----------------------------	-----

5.2.2. Saran Praktis	145
----------------------------	-----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Table 4.1	Jenis Kelamin	80
Table 4.2	Usia Responden	81
Table 4.3	Pekerjaan	82
Table 4.4	Pelanggan	83
Table 4.5	Ketepatan Pelayanan	84
Table 4.6	Kesesuaian Pelayanan	85
Table 4.7	Kemudahan Informasi	86
Table 4.8	Kejelasan Informasi	87
Table 4.9	Kelengkapan Informasi	88
Table 4.10	Kecepatan Karyawan Dalam Menyambut Pelanggan	89
Table 4.11	Kesungguhan Karyawan Dalam Melayani	90
Table 4.12	Kecepatan Pelayanan	91
Table 4.13	Keahlian Dalam Berkomunikasi	92
Table 4.14	Keterampilan Memberi Masukan	93
Table 4.15	Ketersediaan Karyawan Dalam Menjawab Panggilan	94
Table 4.16	Ketersediaan Karyawan Untuk Ditemui	95
Table 4.17	Sikap Sopan Santun	96
Table 4.18	Sikap Karyawan Dalam Menghargai	97
Table 4.19	Keramahan Karyawan	98
Table 4.20	Cara Berkomunikasi	99

Table 4.21	Perhatian Karyawan Terhadap Pelanggan	100
Table 4.22	Keandalan Karyawan Menangani Keluhan	101
Table 4.23	Kejujuran Karyawan	102
Table 4.24	Ketertiban Pelayanan	103
Tabel 4.25	Keamanan Lokasi Pelayanan	104
Tabel 4.26	Kenyamanan Lokasi Pelayanan	105
Tabel 4.27	Cara Memahami Keinginan Pelanggan	106
Tabel 4.28	Kebersihan Tempat Pelayanan	107
Tabel 4.29	Kenyamanan Lokasi Parkir	108
Tabel 4.30	Kerapihan Pakaian karyawan	109

LAMPIRAN

- 1. SURAT KETERANGAN DARI
KAMPUS**
- 2. INTERNAL MEMO JNE**
- 3. PRESS RELEASE**
- 4. DATA CODDING SEAT**
- 5. QUESIONER**
- 6. DAFTAR RIWAYAT HIDUP**