



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAN
PELANGGAN DI PT. PARAMETRIK SOLUSI INTEGRASI
TANGERANG - BANTEN**

Skripsi

**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Strata I (S-1) Ilmu Komunikasi Bidang Study Public Relation**

Disusun Oleh :

Eva Dwiana Damanik

44208110018

**PUBLIC RELATION
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA**

2011



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

LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Eva Dwiana Damanik
NIM : 44208110018
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di
PT. Parametrik Solusi Integrasi, Tangerang - Banten

Jakarta, 06 Februari 2011

Ketua Sidang

Drs. A. Rahman, M.Si.

:

Dosen Penguji Ahli

Drs. Gufroni Sakaril, MM.

:

Dosen Pembimbing

Drs. Hardiyanto Jatmiko, M.Si.

:



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

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Eva Dwiana Damanik
NIM : 44208110018
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Di PT. Parametrik Solusi Integrasi, Tangerang - Banten

Jakarta, 20 Februari 2011

**Disetujui dan diterima oleh :
Pembimbing**

(Drs. Hardiyanto Jatmiko, M.Si)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Public Relation

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

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



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Eva Dwiana Damanik
NIM : 44208110018
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan
Di PT. Parametrik Solusi Integrasi, Tangerang – Banten

Jakarta, 20 Februari 2011

Mengetahui,



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Drs. Hardiyanto Jatmiko, M.Si)

ABSTRAK

Eva Dwiana Damanik

44208110018

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA KEPUASAAN PELANGGAN
DI PT. PARAMETRIK SOLUSI INTEGRASI

V Bab; 151 halaman; 40 tabel; 20 lampiran

Bibliografi : 35 buku (tahun 1999 – tahun 2009), serta website www.scribd.com

Dalam dunia organisasi, kepuasan pelanggan merupakan elemen yang sangat penting dan memiliki peranan yang kuat khususnya didalam mempertahankan maupun menumbuh kembangkan kemajuan organisasi. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang besar terhadap kepuasan pelanggan, Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi tingkat kepuasan pelanggan terhadap variabel-variabel penentu dalam kualitas pelayanan di PT. Parametrik Solusi Integrasi, melakukan analisa terhadap kinerja pelayanan yang ada di PT. Parametrik Solusi Integrasi berdasarkan penilaian pelanggan serta mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di PT. Parametrik Solusi Integrasi Tangerang – Banten.

Sebagai acuan dalam kerangka pemikiran dijabarkan berbagai pengertian mengenai komunikasi, Public Relations yang meliputi tujuan, fungsi, peranan, tugas public relation, aktivitas Public Relations, khalayak, customer relation, kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tipe penelitian statistik deskriptif dengan menggunakan metode survey serta teknik penarikan sampel menggunakan purposive sampel, operasional konsep yang digunakan adalah konsep standarisasi pelayanan yang ada di PT. Parametrik Solusi Integrasi yaitu, *keandalan, ketanggapan, jaminan, kepercayaan dan bukti nyata* sedangkan teknik analisa data yang digunakan adalah teknik skala likert *service quality*, teknik penilaian scoring terhadap penyebaran kuesioner, hasilnya dijabarkan menggunakan diagram kartesius serta analisa GAP atau kesenjangan terhadap kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan.

Disini penulis menyarankan agar kualitas pelayanan yang berada di PT. Parametrik Solusi Integrasi lebih ditingkatkan kembali pelayanan yang diberikan kepada pelanggan seperti sarana prasana, team teknikal support dalam memberikan materi pengajaran mengenai produk software Pro/ENGINEER, team sales support dalam memberikan informasi yang akurat kepada pelanggan serta dengan cepat menangani segala keluhan yang disampaikan oleh pelanggan supaya memberikan respon yang positif dari pelanggan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat serta rahmatnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Adapun tujuan dalam penulisan skripsi ini untuk melakukan ***Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Di PT. Parametrik Solusi Integrasi Tangerang Banten.*** Didalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mengalami kesulitan terutama yang disebabkan oleh kurangnya bahan-bahan yang didapat serta waktu dan tenaga yang dimiliki oleh penulis. Namun, berkat bimbingan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan, walaupun masih banyak kekurangannya.

Akhirnya penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

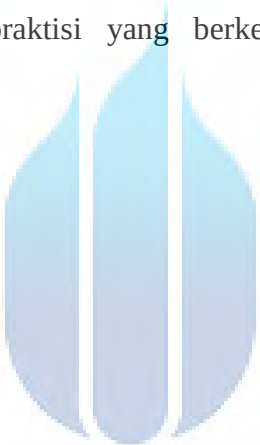
1. Bapak.Drs. Hardiyanto Jatmiko. M.Si, selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan kontribusi serta masukan dan saran-saran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bpk. Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si, selaku Kaprodi Program Studi Public Relations Universitas Mercubuana
3. Seluruh Pihak Manajemen dan rekan-rekan staff baik bagian Sales Support dan Engineering Support PT. Parametrik Solusi Integrasi Serpong Tangerang Banten tempat dimana saya bekerja, yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam pemikiran serta memberikan tempat untuk melakukan penelitian guna menunjang bahan skripsi saya.
4. Kedua Orangtua (J. Damanik dan Ernauli S.) serta adik saya (Join Trimor Damanik, ST) yang telah memberikan dukungan doa, nasehat, serta semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan setiap bahan skripsi ini dengan baik.

5. Buat teman-teman saya baik yang ada di Jayapura, Semarang, serta Solo yang telah memberikan dukungan semangat dan doa buat penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan semangat serta doa dan tenaga dalam membantu saya menyusun penulisan skripsi ini.

Semoga dengan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua orang khususnya bagi praktisi-praktisi yang berkecimpung dalam bidang Public Relation.

Jakarta, 20 Januari 2011

Penulis



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.4.1 Kegunaan Akademis	7
1.4.1 Kegunaan Praktisi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Komunikasi	8
2.1.1 Karakteristik Komunikasi	12
2.2 Pengertian Public Relation	14
2.2.2 Fungsi dan Tugas Public Relation	17
2.2.2 Tugas Public Relation	19
2.2.3 Tujuan Public Relation	21
2.2.4 Khalayak	23
2.2.5 Aktivitas Public Relation.....	26

2.3	Customer Relation	29
2.4	Kualitas Pelayanan Pelanggan	33
2.4.1	Manfaat Kepuasan Pelanggan	35
2.4.2	Dimensi Kualitas Pelayanan	35
2.4.3	Strategi Mewujudkan Pelayanan Prima	37
2.5	Kepuasan Pelanggan	38
2.5.1	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan..	40
BAB III	METODOLOGI	44
3.1	Tipe Penelitian	44
3.2	Metode Penelitian	45
3.3	Teknik Pengumpulan Data	46
3.3.1	Data Primer	46
3.3.2	Data Sekunder	46
3.4	Populasi, Sampel dan Penarikan Sampel	47
3.4.1	Populasi	47
3.4.2	Sampel	47
3.4.3	Teknik Penarikan Sampel	48
3.5	Definisi dan Operasional Konsep	49
3.5.1	Definisi Konsep	49
3.5.2	Operasional Konsep	51
3.6	Teknik Analisa Data	53
3.6.1	Pengolahan Data Terhadap Kuesioner Pelanggan	55

3.6.2	Pengukuran Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan	56
3.6.3	Analisa Gap	58
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	61
4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian	61
4.1.1	Sejarah Singkat PT. Parametrik Solusi Integrasi	61
4.1.2	Visi dan Misi PT. Parametrik Solusi Integrasi	63
4.1.3	Lokasi PT. Parametrik Solusi Integrasi	63
4.2	Hasil Penelitian	63
4.2.1	Karakteristik Responden	64
4.2.2	Pengolahan data terhadap kuesioner pelanggan	67
4.2.3	Penilaian rata-rata Importance – Performance	119
4.2.4	Analisa GAP	136
4.3	Pembahasan	142
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	150
5.1	Kesimpulan	150
5.2	Saran	150
5.2.1	Saran Akademis	153
5.2.2	Saran Praktis	154

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN