



**“PENGARUH PELAYANAN GERAJ SENTRA PELAYANAN
MASYARAKAT POLDA METRO JAYA TEHADAP KEPUASAN
KONSUMEN DI MALL BLOK M SQUARE JAKARTA SELATAN ”**

SKRIPSI

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Strata Satu (S1)

Disusun oleh

SELVIA MAHA PUTRI

44208010037

PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2012



Bidang Studi Public Relations

Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

**Judul : PENGARUH PELAYANAN GERAJ SENTRA PELAYANAN
MASYARAKAT POLDA METRO JAYA TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN DI MALL BLOK M SQUARE
JAKARTA SELATAN**

Nama : Selvia Maha Putri

NIM : 44208010037

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang studi : Public Relations

Jakarta, 04 April 2012

Mengetahui,

Pembimbing

(Irmulan Sati, SH., M.Si)



FAKULTAS KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Selvia Maha Putri
NIM : 44208010037
Jurusan : Public Relations
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Judul : Pengaruh Pelayanan Gerai Sentra Pelayanan Masyarakat Polda Metro Jaya Terhadap Kepuasan Konsumen di Mall Blok M Square Jakarta Selatan

Jakarta, 29 Maret 2012

Mengetahui,

1. Ketua Sidang

Nama : Suryaning Hayati, SE,MM

2. Penguji Ahli

Nama : Dra. Diah Wardhani, M.Si

3. Pembimbing I

Nama : Irmulan Sati T., M.Si



FAKULTAS KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Selvia Maha Putri
NIM : 44208010037
Jurusan : Public Relations
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Judul : Pengaruh Pelayanan Gerai Sentra Pelayanan Masyarakat
Terhadap Kepuasan Konsumen di Mall Blok M Square Jakarta
Selatan

Jakarta, April 2012

Disetujui dan Diterima Oleh

Pembimbing I

(Irmulan Sati T, M.Si)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Public Relations

(Dra.Diah Wardhani, M.Si)

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-NYA sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Komunikasi Jenjang Pendidikan Strata Satu (S1) Bidang Studi Public Relations pada Universitas Mercu Buana Jakarta dengan judul “PENGARUH PELAYANAN GERAJ SENTRA PELAYANAN MASYARAKAT TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MALL BLOK M SQUARE JAKARTA SELATAN”.

Melalui kesempatan ini, peneliti tidak lupa menyampaikan terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu, sehingga skripsi ini terselesaikan. Dengan rasa hormat dari hati yang tulus peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Orang Tua tercinta yang telah menyekolahkan saya sampai sekarang, termaksud atas dorongan, doa, materi serta kekuatan iman yang luar biasa dari beliaulah saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Diah Wardhani, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, yang telah membantu dan memberikan motivasi kepada saya.
3. Bapak Juwono Tri Atmojo, Drs, M.Si, selaku Kepala Program Studi Public Relations yang telah memberikan motivasi dan membimbing saya.

4. Ibu Irmulan Sati, SH., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah sangat bersabar membimbing, mendorong, dan membantu hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Bapak Humas Polda Metro Jaya Kombes Pol Drs.Rikwanto, SH, M.Hum dan Kapolres Jakarta Selatan yang telah memberikan izin kepada peneliti dalam melakukan penyebaran kuesioner di wilayah hukum Polda Metro Jaya.
6. Petugas Gerai SPM yaitu Bapak Aris dan Polwan Ibu Indri, Ibu Yani yang sudah bersedia membantu peneliti dalam menyebarkan kuesioner dan sudah memberikan ilmu baru untuk peneliti.
7. Staf TU dan Perpustakaan yang telah bersabar memberikan bantuan dan pelayanan bagi mahasiswa dan peneliti selama ini
8. Sahabat tersayang Sheila Daya Pratiwi dan Vivi Apriyani serta teman-teman PR angkatan 2008 yng telah memberikan semangat dan bantuan kepada saya.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi materi maupun bahasanya. Hal ini dikarenakan keterbatasan waktu dan kemampuan serta pengetahuan yang dimiliki peneliti.

Penulisan skripsi ini bukanlah merupakan proses akhir bagi peneliti untuk menggali ilmu pengetahuan tetapi merupakan titik tolak bagi peneliti untuk menggali dan membina ilmu pengetahuan lebih lanjut, sehingga dengan selesainya penyusunan skripsi ini merupakan kebanggaan dan kebahagiaan tersendiri bagi peneliti. Untuk itu dengan rendah hati peneliti mohon saran dan kritik yang membangun dari semua pihak.

Akhir kata hanya Allah SWT Lah yang dapat membalas semuanya, peneliti berdoa semoga semua bantuan dan kebaikan yang telah diberikan dibalas oleh-NYA. AMIN.

Jakarta, 2012

Peneliti

SELVIA MAHA PUTRI

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Sidang Skripsi	i
Lembar Lulus Sidang Skripsi	ii
Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi	iii
Abstraksi	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian	13
1.4.1 Kegunaan Akademis	13
1.4.2 Kegunaan Praktis	13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Komunikasi	14
2.2 Public Relations	17
2.2.1 Fungsi Public Relations	20
2.2.2 Tugas Public Relations	21
2.2.3 Peran Public Relations	23
2.3 Humas Pemerintah	26
2.4 Public Relations Sebagai Instrumen Pelayanan	27
2.5 Customer Relations	29
2.6 Pelayanan	31
2.6.1 Konsep Pelayanan Prima	35
2.6.2 Kualitas Pelayanan	37
2.7 Kepuasan konsumen	39

2.7.1	Standar Kepuasan	41
2.8	Hipotesis	47
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN		
3.1	Sifat Penelitian	48
3.2	Metode Penelitian	49
3.3	Populasi dan Sampel	49
3.3.1	Populasi	49
3.3.2	Sampel	50
3.3.3	Teknik Penarikan Sampel	51
3.4	Definisi dan Operasionalisasi Konsep	51
3.4.1	Definisi Konsep	51
3.4.2	Operasionalisasi Konsep	52
3.5	Teknik Pengumpulan Data	56
3.5.1	Data Primer	56
3.5.2	Data Sekunder	56
3.5.3	Validitas dan Reabilitas	56
3.5.3.1	Validitas	56
3.5.3.2	Reabilitas	61
3.6	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	62
3.6.1	Teknik Analisis Data	62
3.6.2	Uji Hipotesis	65
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	66
4.1.1	Gambaran Umum Polda Metro Jaya	66
4.1.1.1	Visi dan Misi	69
4.1.1.2	Humas Polda Metro Jaya	70
4.1.1.3	Struktur Organisasi	72
4.1.2	Gerai Sentra Pelayanan Masyarakat	73

4.2	Hasil Penelitian	74
4.2.1	Keterangan Data Responden	74
4.2.2	Karakteristik Responden	76
4.2.3	Analisa Pelayanan gerai SPM	79
4.2.4	Analisa Kepuasan Konsumen	84
4.3	Analisis Data	93
4.3.1	Uji Korelasi	93
4.3.2	Uji Regresi	94
4.3.3	Uji Hipotesis	96
4.4	Pembahasan	98
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	103
5.1	Kesimpulan	103
5.2	Saran	104

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

CV PENELITI

DAFTAR TABEL

3.1	Uji Validitas Variabel Pelayanan Gerai SPM	57
3.2	Uji Validitas variabel Kepuasan Konsumen	59
3.3	Uji Reliabilitas Variabel X	62
3.4	Uji Reliabilitas Variabel Y	62
4.1	Keterangan Pernah/Tidak melapor di Gerai SPM Blok M	75
4.2	Keterangan Pernah/Tidak melapor di Gerai SPM Mall lain	75
4.3	Jenis Laporan	76
4.4	Jenis Kelamin	77
4.5	Usia	77
4.6	Pendidikan	78
4.7	Daerah Domisili	78
4.8	Lokasi Gerai SPM	79
4.9	Kebersihan dan Kerapian tempat pelayanan Gerai SPM	80
4.10	Keahlian petugas dalam berkomunikasi dengan konsumen	80
4.11	Petugas memberikan informasi yang dibutuhkan konsumen	81
4.12	Solusi yang diberikan Petugas	81
4.13	Kecepatan dan tanggapan petugas dalam menangani laporan	82
4.14	Keramahan petugas dalam Menyapa konsumen	82
4.15	Pelayanan yang diberikan tidak membedakan konsumen	83
4.16	Keramah tamahan petugas dalam memberikan pelayanan	84

4.17 Kemudahan Menemui Petugas	85
4.18 Penyelesaian pengaduan tepat waktu	85
4.19 Kecepatan petugas menindaklanjuti laporan konsumen	86
4.20 Kejujuran petugas dalam melayani konsumen	86
4.21 Pengetahuan yang dimiliki petugas mengenai laporan	87
4.22 Jaminan Produk yang diberikan gerai SPM	87
4.23 Kerapihan Produk gerai SPM	88
4.24 kebersihan Produk Gerai SPM	88
4.25 Informasi berupa pamflet yang diberikan guna kebutuhan	89
4.26 Kelengkapan peralatan yang digunakan petugas	90
4.27 Lokasi Gerai SPM yang terjangkau	90
4.28 Teredainya Ruang Tunggu dan televisi di gerai SPM	91
4.29 Keluasan sarana parkir yang disediakan	91
4.30 Keamanan Lokasi gerai SPM	92
4.31 Keamanan sarana parkir setempat	92
4.32 Uji Korelasi	93
4.33 Koefisien Determinasi	94
4.34 Annova	95
4.35 Coeficients	95