

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
PUBLIC RELATIONS**

**SELVIA MAHA PUTRI (44208010037)**

**Pengaruh Pelayanan Gerai Sentra Pelayanan Masyarakat terhadap  
kepuasan konsumen di Mall Blok M Square Jakarta Selatan  
V bab; 105 Halaman; 20 Tabel lampiran  
Bibliografi 17 Buku (1986-2011)**

Public Relations pada perkembangannya tidak hanya terbatas sebagai satu profesi tetapi juga sebuah fungsi yang dapat diterapkan pada berbagai profesi guna mencapai komunikasi yang terpadu antara perusahaan atau organisasi dengan khalayaknya. Salah satu profesi yang dapat menerapkan fungsi Public relations, adalah Customer Relations, dan hal ini diterapkan oleh Polda Metro Jaya. Adapun permasalahan pada penelitian ini adalah pudarnya rasa aman masyarakat, gangguan keamanan dan tindak kejahatan secara umum masih belum tertanganinya secara serius masalah kriminalitas, termasuk di pusat perbelanjaan salah satunya di Blok M Square, para pengunjung tetap tidak pernah tahu persis seberapa besar sebetulnya ancaman kejahatan yang ada untuk itu peneliti ingin melihat seberapa besar Pelayanan Gerai Sentra pelayanan Masyarakat dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Sebagaimana diketahui bahwa pelayanan juga dibutuhkan komunikasi yang terencana dan terpadu.

Tinjauan pustaka yang digunakan teori dari parasuraman mengenai jenis jasa yang terdiri dari 5 dimensi pokok untuk menentukan kualitas jasa yaitu produk-produk fisik (Tangibles), keandalan (Reliability), daya Tanggap (Responsibility), jaminan (Assurances), dan empati (Emphaty).

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survey dengan populasi para pengunjung Gerai sentra pelayanan masyarakat di mall blok M square periode 2011 sebanyak 312 orang. Metode yang digunakan untuk menarik sample adalah dengan menggunakan rumus Yamane, dan teknik pengambilan sample yaitu menggunakan teknik Proposif sampling dimana sampel yang diambil adalah orang-orang tertentu yang dianggap mewakili statistik. Dengan jumlah sample sebanyak 76 orng. Teknik pengumpulan yang digunakan adalah melalui kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh Gerai sentra pelayanan masyarakat dapat mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen terbukti nilai koefisien korelasi (r) hasil yang didapat adalah sebesar 0,748. Nilai r tersebut dapat diinterpretasikan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara dua variabel. Untuk itu pelayanan Gerai SPM di Mall Blok M Square selalu berusaha untuk lebih meningkatkan kinerjanya dalam melayani konsumen, karena konsumen merupakan salah satu faktor utama yang dapat mendukung keberhasilan perusahaan.