



**OPINI TENANT TANGERANG CITY MALL PADA
KUALITAS PELAYANAN PRIMA (SURVEI PADA TENANT
DI TANGERANG CITY MALL)**

SKRIPSI

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)

Ilmu Komunikasi Jurusan Public Relations

Disusun oleh:

Kartika Sari Dewi

44208010036

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2012



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul : Opini Tenant Tangerang City Mall Pada Kualitas Pelayanan

Prima (Survei Pada Tenant di Tangerang City Mall)

Nama : Kartika Sari Dewi

NIM : 44208010036

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 15 Juli 2012

Mengetahui,

Pembimbing

(Heri Budianto, S.Sos, M.Si)

LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : Opini Tenant Tangerang City Mall Pada Kualitas Pelayanan
Prima (Survei Pada Tenant di Tangerang City Mall)

Nama : Kartika Sari Dewi

NIM : 44208010036

Bidang Studi : Public Relations

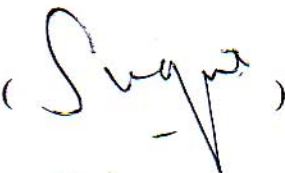
Fakultas : Ilmu Komunikasi

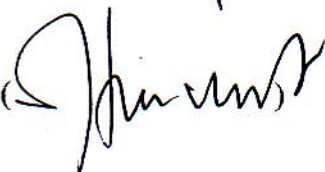
Jakarta, 15 Juli 2012

Mengetahui,

1. Ketua Sidang
Nama : Suryaning Hayati, MM
2. Penguji Ahli
Nama : Dr. Toto Sugito
3. Pembimbing 1
Nama : Heri Budianto, S.Sos, M.Si

()

()

()



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN DAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : Opini Tenant Tangerang City Mall Pada Kualitas Pelayanan
Prima (Survei Pada Tenant di Tangerang City Mall)

Nama : Kartika Sari Dewi

NIM : 44208010036

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 19 Juli 2012

Disetujui dan Diterima Oleh:

Pembimbing

(Heri Budianto, S.Sos, M.Si)

Mengetahui,

Dekan

Ketua Bidang Studi

Fakultas Ilmu Komunikasi

Public Relations

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

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

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin. Rasa syukur yang teramat dalam penulis panjatkan kepada ALLAH SWT yang telah memberikan berkah, rahmat, kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini akhirnya dapat selesai pada waktunya.

Skripsi ini disusun guna melengkapi tugas akhir dan telah disusun sesuai dengan penelitian yang dilakukan pada Tangerang City Mall. Dalam tahap penyusunan skripsi, tentu saja penulis tidak luput dari kendala dan kesulitan, namun berkat doa, dukungan, semangat dan bimbingan dari berbagai pihak maka pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bpk Heri Budianto, S.Sos, M.Si selaku Dosen pembimbing. Terima kasih atas bimbingan dan masukannya dalam menyusun skripsi ini.
2. Orangtuaku (H. Muharri & Ketty Laurina Supit) yang tak pernah letih memberikan doa beserta dukungannya. Terima kasih atas segalanya.
3. Ibu Dra. Diah Wardhani, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Bpk Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M. Si selaku Ketua Jurusan Public Relations Universitas Mercu Buana.
5. Untuk kakak-kakakku tercinta Kak Rina dan Kak Indah yang selalu memberikan dukungan moril dan materil. Serta untuk keponakanku

Latifa, Nuruli dan Zakia yang selalu jadi bahan omelanku karena sering mengganggu.

6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi khususnya jurusan Public Relations, terima kasih atas semua ilmu yang bapak dan ibu berikan.
7. Untuk Bapak Gidion Simorangkir selaku HRD & GA Manager Tangcity Mall, Ibu Nawangkasari selaku Deputy Chief TR serta para staff Departemen *Management* dan Departemen *Tenant Relation* yang bersedia membantu penulis untuk memberi data-data yang diperlukan dan memberikan ilmu baru untuk peneliti.
8. Sahabatku Beby, Fita dan Eva yang selalu ada saat dibutuhkan dan selalu membuatku merasa senang disaat stres menghadapi skripsi.
9. Teman seperjuanganku (Neng Euis, Echie, Ririn, Indah, Desi ‘bebek’, Galuh, dan Dayu) yang selalu membantu dan berjuang bersama.
10. Dan untuk semua pihak yang telah banyak mendukung dan membantu penulis untuk menyelesaikan penulisan tugas akhir ini hingga selesai, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih yang teramat dalam.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini mungkin masih ada kekurangan dan ketidaksempurnaan, sehingga penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Jakarta, Juli 2012

Penulis

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Sidang Skripsi	i
Lembar Lulus Sidang Skripsi	ii
Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi.....	iii
ABSTRAKSI.....	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.4.1. Manfaat Akademis	8
1.4.2. Manfaat Praktis	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Komunikasi	10
2.2. Public Relations	12
2.3. Fungsi dan Tugas Humas	13
2.4. Opini Publik	18
2.5. Pengertian Tenant	20
2.6. Pengertian Pelayanan	21
2.7. Pengertian Kualitas Pelayanan	22
2.7.1. Dimensi Kualitas Pelayanan	25
2.8. Pelayanan Prima	28

2.9. Customer Relations	30
2.9.1. Pengertian Customer Relations	30

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian	35
3.2. Metode Penelitian	36
3.3. Populasi dan Sampel	37
3.3.1. Populasi	37
3.3.2 Sampel	37
3.4 Definisi Konsep &Operasionalisasi Konsep.....	39
3.4.1 Definisi Konsep.....	39
3.4.2 Operasionalisasi Konsep	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data	43
3.5.1 Data Primer	43
3.5.2 Data Sekunder	43
3.6 Teknik Analisis Data	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	48
4.2	Visi dan Misi	50
4.2.1	Visi	50
4.2.2	Misi	50
4.3	Hasil Data Penelitian.....	50
4.3.1	Demografi Identitas Responden.....	50
4.3.2	Opini Tenant Tangerang City Mall Pada Kualitas Pelayanan Prima (Survei Pada Tenant di Tangerang City Mall).	56
4.4	Pembahasan.....	96

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Kesimpulan	102
5.2.	Saran.....	103
5.2.1	Saran Akademis.....	103
5.2.2	Saran Praktis	103

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Tabel Skor	44
2. Jenis Kelamin	51
3. Usia.....	51
4. Lama Menjadi Tenant.....	52
5. Omset Selama 1 Bulan di Tangcity Mall	53
6. Jenis Usaha di Tangcity Mall	54
7. Jenis Toko di Tangcity Mall.....	55
8. Fasilitas yang berada di Tangcity Mall Memadai	56
9. Kinerja yang tepat dalam melayani kebutuhan <i>tenant</i>	57
10. Membantu mengurus surat izin <i>tenant</i>	58
11. Menanggapi keluhan <i>tenant</i> dengan cepat	59
12. Menyelesaikan keluhan <i>tenant</i> dengan cepat	60
13. Terampil dalam memberikan solusi keluhan tenant.....	61
14. Sikap & perilaku yang ramah, terlihat dari tutur kata yang sopan	62
15. Memberikan pelayanan yang baik.....	63
16. Memperoleh pelayanan fasilitas informasi.....	64
17. Menyampaikan informasi melalui brosur/ internet/ telepon kepada <i>tenant</i>	65
18. Mengetahui kebutuhan <i>tenant</i>	66
19. Kerapian dan kebersihan <i>counter</i> informasi	67
20. Fasilitas toilet khusus <i>tenant</i>	68
21. Kinerja yang tepat dalam melayani keinginan <i>tenant</i>	69
22. Pelayanan yang tepat dalam menangani keluhan <i>tenant</i>	70
23. Menanggapi keluhan <i>tenant</i> dengan cepat	71
24. Menyelesaikan keluhan <i>tenant</i> dengan cepat	72
25. Inisiatif dalam menangani keluhan <i>tenant</i>	73
26. Sikap sopan santun dalam melayani <i>tenant</i>	74
27. Standar pelayanan yang baik	75
28. Fasilitas promo <i>tenant</i>	76

29. Menyampaikan informasi melalui brosur/ internet/ telepon kepada <i>tenant</i>	77
30. Memahami keinginan <i>tenant</i>	78
31. Kenyamanan dan kebersihan mall	79
32. Fasilitas parkir khusus <i>tenant</i>	80
33. Kinerja yang baik dan tepat dalam menyelesaikan keluhan <i>tenant</i>	81
34. Pelayanan yang terbaik untuk <i>tenant</i>	82
35. Menanggapi keluhan <i>tenant</i> dengan tepat dan cepat	83
36. Menyelesaikan keluhan <i>tenant</i> dengan tepat dan cepat	84
37. Pengetahuan dan keterampilan yang baik untuk memecahkan masalah	85
38. Sikap & perilaku yang ramah dalam melayani <i>tenant</i>	86
39. Keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada <i>tenant</i>	87
40. Kemudahan bagi <i>tenant</i> dalam memperoleh pelayanan	88
41. Komunikasi untuk menyampaikan informasi kepada <i>tenant</i>	89
42. Mengetahui kebutuhan dan keinginan <i>tenant</i>	90
43. Kerapian dan kebersihan <i>counter</i> informasi	91
44. Menyediakan fasilitas khusus bagi <i>tenant</i>	92
45. Hasil Penelitian	93