

KARTIKA SARI DEWI

Public Relations

44208010036

“Opini Tenant Tangerang City Mall Pada Kualitas Pelayanan Prima (Survei Pada Tenant di Tangerang City Mall)”

xi+104 Hal + 15 lampiran, ± 25 Bibliografi + 2 Sumber Lain

ABSTRAKSI

Perusahaan di bidang barang maupun jasa harus terus menerus meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen maupun mitranya. *Tenant* (penyewa tempat) merupakan salah satu aset perusahaan yang paling berharga dan sebagai seorang praktisi *Public Relations* yang baik tentu harus mampu mengklasifikasikan siapa-siapa saja yang menjadi para tenannya. Memahami opini pelanggan atau *tenant* sangat penting bagi penentuan strategi komunikasi pelayanan demi terciptanya kepuasan pelanggan atau *tenant*. Opini publik dapat membentuk saling pengertian antara organisasi dan *costumernya* sehingga menghasilkan perkembangan yang positif melalui hubungan baik antara keduanya dan *customer service* merupakan salah satu kegiatan *Public Relations* yang khusus diarahkan kepada para pelanggan atau *tenant*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Opini Tenant Tangerang City Mall Pada Kualitas Pelayanan Prima (Survei Pada Tenant di Tangerang City Mall).

Tinjauan pustaka yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengertian komunikasi, pengertian *public relations*, fungsi dan tugas PR, pengertian opini publik, pengertian *tenant*, pengertian pelayanan, pengertian kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, pelayanan prima dan pengertian *customer relations*.

Tipe penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu menggunakan metode survei sebagai pengumpulan datanya dan menyebarkan kuesioner kepada responden yang merupakan *tenant* di Tangerang City Mall, memiliki populasi 500 *tenant* yang tercatat di dalam data Tangerang City Mall dengan jumlah sample menjadi 83 *tenant*.

Hasil penelitian diperoleh mengenai opini *tenant* Tangerang City Mall pada kualitas pelayanan prima sudah baik dalam melaksanakan tugas dan perannya selaku *customer service* serta dalam menjalin hubungan baik dengan para *tenant*. Dilihat dari hasil skor akhir yang didapat yaitu 4 yang berarti opini *tenant* Tangerang City Mall adalah setuju/ positif.



Faculty of Communication Science

University of Mercu Buana

KARTIKA SARI DEWI

Public Relations

44208010036

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

xi + 104 page +15 appendixes, ± 25 bibliography + 2 other sources

ABSTRACT

Companies in the field of goods and services should continue to improve quality in providing excellent service to customers and partners. Tenant is the one of the most valuable corporate asset and as a practitioner of good public relations would be able to classify anyone who becomes the tenants. Understanding the customer's opinion or the tenants is very important for the determination of the communication strategy services for the creation of customer satisfaction or tenants. Public opinion can be formed between the organization and mutual for the costumers thus producing a positive development through good relations between them and the customer service is one of the Public Relations activities are specifically geared to the customer or tenant. The purpose of this study was to determine the Opinion of Tangerang City Mall Tenants on Excellent Service Quality (The Tenants Survey in Tangerang City Mall).

Review of the literature used in this study is the definition of communication, definition of public relations, functions and duties of public relations, definition of public opinion, definition of tenants, terms of service, terms of service quality, dimensions of service quality, excellent service and definition of customer relations.

Type of research is descriptive quantitative approach is to use surveys as a method of collecting data and distributing questionnaires to the respondents who are in Tangerang City Mall tenants, the tenants has a population of 500 recorded in the data Tangerang City Mall with the sample to 83 tenants.

The results obtained on Tangerang City Mall tenants opinion on the quality of service has been excellent both in performing its duties and customer service as well as its role in establishing good relations with the tenants. Judging from the results of the final score obtained is 4 which means lots opinion of Tangerang City Mall tenants is agree / positive.