



**PENGARUH IMPLEMENTASI PROGRAM PR PT TELEKOMUNIKASI
INDONESIA,Tbk TENTANG “ICC Flexi Premi” TERHADAP *TRUST*
PELANGGAN DI KEBON JERUK JAKARTA BARAT
(Periode April 2011- April 2012)**

SKRIPSI

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana S1
Ilmu Komunikasi Jurusan Public Relations

Disusun Oleh :

Euis Mega Sari

44208010030

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2012



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

**Judul : PENGARUH IMPLEMENTASI PROGRAM PUBLIC
RELATIONS PT TELEKOMUNIKASI
INDONESIA,Tbk TENTANG “ICC FLEXI PREMI”
TERHADAP *TRUST* PELANGGAN DI KEBON
JERUK JAKARTA BARAT (Periode April 2011 - April
2012)**

Nama : Euis Mega Sari

Nim : 44208010030

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Juli 2012

Mengetahui

Pembimbing



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



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

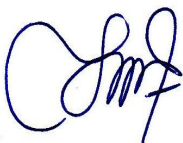
**Judul : PENGARUH IMPLEMENTASI PROGRAM PUBLIC
RELATIONS PT TELEKOMUNIKASI
INDONESIA,Tbk TENTANG “ICC FLEXI PREMI”
TERHADAP TRUST PELANGGAN DI KEBON
JERUK JAKARTA BARAT
(Periode April 2011 - April 2012)**

**Nama : Euis Mega Sari
Nim : 44208010030
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations**

Jakarta, Agustus 2012

1. Ketua Sidang

Suryaning Hayati, M.M


(.....)

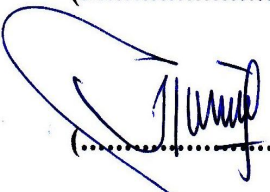
2. Penguji Ahli

Irmulan Sati Tomohardjo, SH. M.Si


(.....)

3. Pembimbing

Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si


(.....)



**UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

LEMBAR PENGESAHAN DAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : PENGARUH IMPLEMENTASI PROGRAM PUBLIC RELATIONS PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA,Tbk TENTANG “ICC FLEXI PREMI” TERHADAP *TRUST* PELANGGAN DI KEBON JERUK JAKARTA BARAT (Periode April 2011 - April 2012)

Nama : Euis Mega Sari

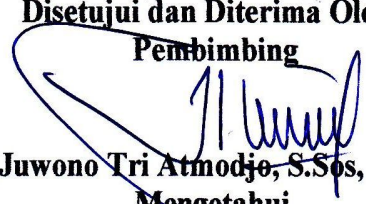
Nim : 44208010030

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, Agustus 2012

**Disetujui dan Diterima Oleh :
Pembimbing**


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

**Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi**


(Dra. Diah Wardhani, M.Si.)

**Ketua Bidang Studi
Public Relations**


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

Kata Pengantar

Bismillahirrahmaanirrahiim

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan nikmat sehat, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Program Komunikasi PR PT Telekomunikasi Indonesia,Tbk Tentang “ICC Flexi Premi” Terhadap Trust di Kebon Jeruk Jakarta Barat (Periode 2011-2012).

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S1) Jurusan Hubungan Masyarakat.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, peneliti telah mendapatkan bantuan yang besar baik dalam bentuk pelajaran, bimbingan serta dorongan semangat dari berbagai pihak.

Untuk itu, perkenankanlah peneliti untuk mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Juwono Tri Atmojo, S.sos.,M.Si., selaku dosen pembimbing peneliti dan Ketua Program Studi Public Relations. Terima kasih atas segala masukan dan motivasi yang sangat berharga selama ini.
2. Ibu Dra.Hj.Diah Wardhani, M.Si., selaku Dekan fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta atas bimbingan dan pengetahuan yang telah diberikan kepada peneliti.
4. Seluruh staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.

5. Seluruh staff Public Relations di Divisi Telkom Flexi yang telah memberikan banyak informasi yang berharga kepada peneliti.
6. Pak Adi selaku sekretaris wakil EGM Divisi Telkom Flexi yang telah memberikan informasi kepada peneliti selama melakukan penelitian disana.
7. Icha Chairinissa yang selalu menemani peneliti saat melakukan penelitian di DTF, terimakasih atas pertemanannya yang sangat singkat.
8. Alm. Ayah dan almh. Ibu ku, yang menjadi penyemangat terbesar dalam hidup ku, selalu sabar dalam menghadapi dan tidak banyak menuntut aku, terimakasih atas perhatiannya selama ini dan aku tidak akan pernah bisa membalas kebaikan engkau berdua.
9. Paman ku, terimakasih karena telah mensupport dan membuat aku bisa kuliah di Mercu Buana.
10. Kakak-kakak ku yang selalu mendukung dan mendo'akan aku.
11. Rizky Yogha Aditya yang selalu mendengarkan keluh kesah aku, yang selalu mendampingi aku, yang selalu nganterin aku kemana aja. Terimakasih atas support dan dampingannya selama ini.
12. Teman-teman Public Relations angkatan 2008 khususnya Kartika Sari, Dhesi (echi), Aryanti, Indah, Dayu, Galuh, Desi, Dini Andreina dan yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih untuk bantuan dan motivasinya.
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan penuh.

Dalam penulisan ini, peneliti sadar bahwa masih ada kekurangan dan kesalahan didalamnya, untuk itu izinkanlah peneliti untuk memohon maaf. Harapan peneliti, agar skripsi ini dapat berguna bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi khususnya program studi Public Relations, serta organisasi yang terkait.

Wassalam...

Jakarta, Juli 2012

Ttd

Peneliti

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Sidang Skripsi	i
Lembar Tanda 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.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1 Kegunaan Praktis.....	10
1.4.2 Kegunaan Akademis.....	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi	12
2.1.1 Pengertian komunikasi.....	12
2.1.2 Peran dan fungsi komunikasi	13
2.2 Public Relations	14
2.2.1 Pengertian Public Relations	14
2.2.2 Fungsi dan peran Public Relations	16
2.3 Program komunikasi	18
2.4 Program ICC Flexi Premi	21
2.5 Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	26
2.6 Pengertian Customer (Pelanggan).....	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian	31
3.2 Metode Penelitian.....	31
3.3 Populasi dan Sampel	32
3.3.1 Populasi.....	32
3.3.2 Sampel	32
3.4 Teknik Penarikan Sampel.....	33
3.5 Definisi dan Operasionalisasi Konsep.....	34
3.5.1 Definisi Konsep	34
3.5.2 Operasionalisasi Konsep	35
3.6 Teknik Pengumpulan Data	36
3.6.1 Data Primer	36

3.6.2	Data Sekunder	36
3.7	Teknik Instrument Data.....	36
3.7.1	Validitas	36
3.7.2	Reliabilitas.....	40
3.8	Teknik Analisa Data.....	42
3.9	Uji Hipotesis	44
3.9.1	Hipotesis Penelitian	44
3.9.2	Hipotesis Statistik.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1	Gambaran Umum.....	45
4.1.1	Sejarah PT Telekomunikasi Indonesia,Tbk	45
4.1.2	Sejarah Divisi Telkom Flexi	47
4.1.3	Visi, Misi dan Tujuan Telkom Flexi	48
4.1.4	Telkom Flexi	49
4.1.5	Public Relations Divisi Telkom Flexi.....	50
4.2	Hasil Penelitian	55
4.2.1	Data Responden.....	55
4.2.2	Program ICC Flexi Premi	60
4.2.3	Trust Pelanggan	87
4.2.4	Hasil Regresi Linear Sederhana	113
4.2.5	Uji Siignifikansi (F Tabel)	114
4.3	Pembahasan	116
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		
5.1	Kesimpulan	124
5.2	Saran.....	125

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

CV PENELITI

DAFTAR TABEL

1. Hasil Perhitungan Validitas	41
2. Hasil Perhitungan Reliabilitas.....	44
3. Jenis Kelamin.....	54
4. Pendidikan/Pekerjaan	55
5. Usia.....	56
6. Berapa lama telah menjadi member ICC Flexi Premi.....	57
7. Dari media mana Anda mengetahui program ICC Flexi Premi.....	58
8. Tujuan program ICC Flexi Premi jelas	59
9. Program ICC Flexi Premi sudah tepat pada sasaran	60
10. Tema program ICC Flexi Premi menarik	61
11. Acara program ICC Flexi Premi variatif	62
12. Cara implementasi program komunikatif	63
13. Frekuensi pesan (informasi) yang disampaikan kepada pelanggan efektif	64
14. Media yang digunakan kemasannya menarik.....	65
15. Saya aktif mengikuti kegiatan bertanya pada program ini	66
16. Pesan yang disampaikan program ICC Flexi Premi jelas.....	67
17. Program ICC Flexi Premi dikomunikasikan dengan baik.....	68
18. Implementasi program ICC Flexi Premi ada kegiatan outdoor	69
19. Daya tarik media yang digunakan ada secara online	70
20. Saya memberikan feedback pada program ICC Flexi Premi.....	71
21. ICC Flexi Premi menggunakan media yang gambarnya jelas.....	72
22. Cara implementasi program ICC Flexi Premi variatif	73

23. Saya mendapat undian dari program ICC Flexi Premi.....	74
24. Informasi (pesan) yang disampaikan kepada pelanggan menarik	75
25. Pelanggan bisa mengakses informasi tentang ICC Flexi Premi secara online	76
26. Saya senang pada program ICC Flexi Premi	77
27. Pesan yang disampaikan lengkap	78
28. Implementasi program kepada pelanggan dilakukan secara interaktif	79
29. Media yang digunakan untuk menyampaikan pesan tulisannya jelas.....	80
30. Saya mendapat hadiah dari program ini	81
31. Program ICC Flexi Premi menggunakan media yang sesuai	82
32. Pelanggan mendapat hadiah karena telah mengikuti program ini	83
33. Jenis media yang digunakan program ICC Flexi Premi variatif.....	84
34. Saya mendapatkan uang transport dari program ini.....	85
35. Saya mau mengikuti program ini	86
36. Mengikuti program lain selain program ini	87
37. Saya konsisten dalam mengikuti program ICC Flexi Premi	88
38. Program ICC Flexi Premi dapat saya andalkan	89
39. Saya yakin dengan pelayanan program ini	90
40. Program ICC Flexi Premi dapat saya percaya dengan baik	91
41. Program ICC sudah sesuai antara yang disampaikan dengan kenyataan	92
42. Secara sadar saya selalu mengikuti acara program ICC Flexi Premi.....	93
43. Komitment menjadi member ICC Flexi Premi.....	94
44. Konsekuensi mengikuti alur perkembangan program	95
45. Saya mendapatkan hadiah dari program ini.....	96

46. Mengikuti seminar member ICC Flexi Premi di Grha Flexi	97
47. Saya serius mengikuti serta menjadi member ICC Flexi Premi	98
48. Ingin mengajak orang lain untuk menjadi member.....	99
49. Saya yakin program ini dapat menguntungkan.....	100
50. Saya sering menginformasikan tentang program ini kepada orang lain	101
51. Mudah dalam melakukan registrasi member baru ICC Flexi Premi.....	102
52. Saya sering merekomendasikan program ini kepada orang lain.....	103
53. Saya sangat senang dengan adanya program ini.....	104
54. Informasi (pesan) dapat dipercaya	105
55. Membantu INSAG baru dalam premi pembinaan	106
56. Program ICC Flexi Premi sudah sesuai dan terpercaya	107
57. Sering melakukan aktivasi program dan premi pembinaan.....	108
58. Tetap menggunakan flexi jika program ICC Flexi Premi sudah berakhir.....	109
59. Selalu antusias setiap ada acara pertemuan member ICC Flexi Premi	110
60. Mempercayai ICC Flexi Premi dibandingkan program lain.....	111
61. Hasil perhitungan Regresi Linear Sederhana.....	112
62. ANOVA.....	113

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Izin Penelitian
2. Surat Keterangan Penelitian
3. Kuesioner
4. Coding Sheet Data Responden dan Open Question
5. Coding Sheet Jawaban Responden
6. Struktur Organisasi
7. Kliping ICC Flexi Premi
8. Daftar Riwayat Hidup