



**MANAJEMEN REPUTASI MCDONALD'S DARI ASPEK
PELAYANAN TERBAIK DI MCDONALD'S MALL TAMAN
ANGGREK**

SKRIPSI

Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Strata satu (S1) Ilmu Komunikasi

**Disusun Oleh:
Christien Octavia Herawaty
44209120015**

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Christien Octavia Horawaty
Nim : 44209120015
Jurusan : *Public Relations*
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Manajemen Reputasi McDonald's Dari Aspek Pelayanan
Terbaik di McDonald's Mall Taman Anggrek

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia bertanggungjawabkan sekaligus bersedia menzina sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mecca Bina.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, 22 September 2017



Christien Octavia



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Christien Octavia Herawaty
NIM : 44209120015
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul Skripsi : **Manajemen Reputasi McDonald's Dari Aspek Pelayanan
Terbaik di McDonald's Mall Taman Anggrek**

Jakarta, September 2012

Menyetujui,

Dra. Agustina Zubair, M.Si
Pembimbing



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Christien Octavia Herawaty
NIM : 44209120015
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul Skripsi : **Manajemen Reputasi McDonald's Dari Aspek Pelayanan
Terbaik di McDonald's Mall Taman Angrek**

Jakarta, September 2012

Ketua Sidang

Suryaning Hayati, MM

()

Penguji Ahli

Drs. Hardianto, M.Si

()

Pembimbing

Dra. Agustina Zubair, M.Si

()



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Christien Octavia Herawaty
NIM : 44209120015
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul Skripsi : **Manajemen Reputasi McDonald's Dari Aspek Pelayanan
Terbaik di McDonald's Mall Taman Angrek**

Jakarta, September 2012

Disetujui dan diterima oleh :

Pembimbing

(Dra. Agustina Zubair, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

Ketua Program Studi Public Relations

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

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke Hadirat Allah SWT karena hanya berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya peneliti berhasil menyelesaikan skripsi dengan judul “Manajemen Reputasi McDonald’s Dari Aspek Pelayanan Terbaik di McDonald’s Mall Taman Anggrek”. Skripsi ini disusun untuk menempuh ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Komunikasi Program Sarjana (S-1) Bidang Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana.

Pada proses penyusunan skripsi ini, peneliti mendapat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Agustina Zubair, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan petunjuk dan saran kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua, yang tiada henti memberikan dukungan moril dan materil kepada peneliti.
3. Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi.
4. Dra. Diah Wardhani M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Drs. Hardiyanto Jatmiko, M.Si. Selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.

6. Bapak Andrin Noza selaku *Store Manager* McDonald's beserta para karyawan McDonald's Mall Taman Anggrek yang telah memberikan izin peneliti untuk dapat melakukan riset di McDonald's Indonesia.
7. Mahyudi, terima kasih untuk do'a, dukungan, serta semangat yang diberikan kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Para sahabat yang tiada henti memberikan semangat dan masukan selama pengerjaan skripsi.
9. Teman-teman *Public Relations* angkatan 2009 dan 2010 yang memberikan dukungan baik dari moril serta *support* sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Serta seluruh pihak yang sudah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Kata terima kasih yang saya tuliskan memang tidak sebanding dengan segala upaya berharga yang telah kalian berikan pada peneliti. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan penelitian ini agar menjadi lebih baik lagi. Besar harapan agar skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pembaca. Amin

Jakarta, 22 September 2012

Christien Octavia Herawaty

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SIDANG SKRIPSI

LEMBAR PERNYATAAN

ABSTRAKSI

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iii

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang Masalah..... 1

1.2 Perumusan Masalah..... 9

1.3 Tujuan Penelitian..... 9

1.4 Kegunaan Penelitian..... 9

1.4.1 Kegunaan Akademis..... 9

1.4.2 Kegunaan Praktis..... 9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 11

2.1 Komunikasi..... 11

2.1.1 Pengertian Komunikasi..... 11

2.1.2 Proses Komunikasi..... 13

2.2 Public Relations..... 17

2.2.1 Pengertian Public Relations..... 17

2.2.2 Fungsi Public Relations..... 18

2.2.3 Peran Public Relations..... 20

2.3 Reputasi..... 22

2.3.1 Pengertian Reputasi..... 22

2.3.2 Proses Pembentukan Reputasi..... 23

2.3.3 Unsur – unsur Pembentukan Reputasi..... 25

2.3.4 Pentingnya Reputasi..... 28

2.4 Manajemen Reputasi.....	31
2.5 Definisi Pelayanan.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
3.1. Tipe Penelitian.....	40
3.2 Metode Penelitian.....	40
3.3 Subyek Penelitian.....	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5 Definisi Konsep dan Fokus Penelitian.....	45
3.6 Definisi Konsep.....	45
3.7 Fokus Penelitian.....	49
3.8 Teknik Analisis Data.....	50
3.9 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	52
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	52
4.1.1 McDonald's Internasional.....	52
4.1.2 McDonald's Indonesia.....	55
4.1.3 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan.....	55
4.1.4 Struktur Organisasi.....	57
4.1.5 Logo Perusahaan/Instansi.....	58
4.2 Hasil Penelitian.....	58
4.2.1 Manajemen Reputasi.....	59
4.3 Pembahasan.....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	92
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran.....	95
5.2.1 Saran Praktis.....	95
5.2.2 Saran Akademis.....	97
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1. Tabel Manajemen Reputasi.....	85
----------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	15
Gambar 2	24
Gambar 3	26
Gambar 4.....	58
Gambar 5	66
Gambar 6	72