



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CORPORATE IMAGE

UNIVERSITAS MERCU BUANA

(PERIODE FEBRUARI 2010 – AGUSTUS 2010)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1)

Fakultas Ilmu Komunikasi Program Studi Public Relations

Disusun Oleh:

Winda Mulyanawati

44206010034

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2010



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

**Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Corporate Image*
Universitas Mercu Buana (Periode Februari 2010 – Agustus
2010)**

Nama : Winda Mulyanawati

NIM : 44206010034

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Public Relations

Jakarta, 13 Oktober 2010

Mengetahui,

Pembimbing

(Dra. Agustina Zubair M.Si)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

**Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Corporate Image*
Universitas Mercu Buana (Periode Februari 2010 – Agustus
2010)**

Nama : Winda Mulyanawati

NIM : 44206010034

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Public Relations

Jakarta, 21 Oktober 2010

1. Ketua Sidang

Drs. A. Rahman, M.Si (_____)

2. Penguji Ahli

Ida Anggraeni Ananda, S.S, M.Si (_____)

3. Pembimbing I

Dra. Agustina Zubair, M.Si (_____)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN DAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Corporate Image* Universitas Mercu Buana (Periode Februari 2010 – Agustus 2010)**

Nama : Winda Mulyanawati

NIM : 44206010034

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Public Relations

Jakarta, 27 Oktober 2010

Disetujui dan Diterima Oleh:

Pembimbing I

(Dra. Agustina Zubair, M.Si)

Mengetahui,

Dekan

Penanggung Jawab Sementara

Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul ”Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap *Corporate Image* Universitas Mercu Buana”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan saran, bimbingan, bantuan dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung, sejak awal penulisan hingga akhirnya skripsi ini terselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dra. Agustina Zubair M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, dorongan dan pengarahan yang sangat berarti kepada penulis selama penelitian.
2. Ibu Dra. Diah Wardhani M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Drs. Hardiyanto Jatmiko M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Dra. Diah Wardhani M.Si selaku Ketua Program Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Juwono Tri Atmodjo S.Sos, M.Si selaku Sekretaris Program Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
6. Bapak A. Rahman. HI selaku Dosen Pembimbing Akademik yang senantiasa dengan sabar memberikan bimbingan akademik kepada penulis.
7. Kedua Orang Tua, atas kasih sayang yang tiada hentinya, perhatian, curahan doa serta pengorbanan, motivasi dan nasihat yang diberikan kepada penulis.

8. Annisa Dewi Kusuma Wardani dan Diniati Putri Yunita Sari, Kedua saudaraku tercinta yang telah memberikan motivasi, semangat dan doa dengan penuh kasih sayang.
9. Ibu Irmulan Sati T. SH, M.Si terima kasih atas doa, motivasi dan nasihat yang diberikan.
10. Untuk para pegawai Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah membantu dalam pembuatan surat-surat yang berkaitan untuk kelancaran penelitian.
11. Caesar Parmanto yang selalu mewarnai hari-hari penulis, terima kasih atas kasih sayang yang diberikan, semangat serta doa dan dukungannya.
12. Titis Elok Paramita H, Lidya Permatasari, Andhika, Nadia Haisya, Kikik Edi Subowo, Nilla Sari, Endah Septiarini, Yugos Wijackson M, Lau Sandy, Citra Kurnia Sari yang telah menjadi teman berbagi penulis. Terima kasih sahabat, tanpa kalian hidup tidak akan indah dan tanpa kalian skripsi ini akan lebih cepat selesai.
13. Farah Muthiya, Eyki Yulhaida A, Djulita Amalia, Indri Kusmiati, Hansen Andrea serta teman-teman Program Studi Public Relations 2006 yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Kenangan indah bersama kalian selama kuliah tidak akan pernah terlupakan, terima kasih atas dukungan.
14. Seluruh teman-teman Unit Kegiatan Mahasiswa Paduan Suara Universitas Mercu Buana, Terima kasih telah memberikan semangat serta doa selama penyusunan skripsi.
15. Rekan-rekan Marketing Universitas Mercu Buana, terima kasih atas doa dan motivasi yang diberikan.

15. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu per satu, semoga Allah SWT memberikan pahala atas kebbaikannya.

Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu perusahaan sebagai sumbang saran yang positif untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam membangun citra perusahaan. Selain itu, memberikan manfaat bagi masyarakat umum sebagai sumber data dan informasi yang layak sebagai langkah awal penelitian lainnya.

Jakarta, 13 Oktober 2010

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan	
Abstraksi	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	viii
Daftar Grafik	xi
Daftar Gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Kegunaan Penelitian	6
1.4.1. Kegunaan Akademis	6
1.4.2. Kegunaan Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Komunikasi	8
2.1.1 Pengertian Komunikasi	8
2.1.2 Tujuan Komunikasi	11
2.2. Public Relations	11
2.2.1 Pengertian Public Relations	11
2.2.2 Public Relations Perguruan Tinggi	14
2.3. Pengertian Corporate Image	16

2.4. Pengertian Pelayanan	21
2.5. Pengertian Kualitas Pelayanan	23
2.5.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	26
2.6. Pengertian Pelayanan Prima	28
2.7. Hasil Penelitian Terdahulu	29
2.8. Hipotesa Teori	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1. Jenis Penelitian	32
3.2. Metode Penelitian	32
3.3. Populasi dan Sampel	33
3.3.1 Populasi	33
3.3.2 Sampel	35
3.4. Teknik Pengumpulan Data	36
3.4.1 Data Primer	36
3.4.2 Data Sekunder	37
3.5. Teknik Analisa Data	37
3.5.1 Uji Validitas	37
3.5.2 Uji Reliabilitas	39
3.6. Hipotesis	41
3.7. Definisi Konsep	42
3.7.1 Definisi Konsep	42
3.7.2 Operasionalisasi Konsep	43

BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1.	Gambaran Umum Tempat Penelitian	47
4.1.1	Sejarah Singkat Universitas Mercu Buana	47
4.1.2	Motto, Visi, Misi dan Tujuan	50
4.1.3	Lambang Universitas Mercu Buana	52
4.1.4	Direktorat Akademik Universitas Mercu Buana	54
4.2.	Hasil Penelitian	56
4.3.	Pembahasan	105
BAB V	PENUTUP	110
5.1.	Kesimpulan	110
5.2.	Saran	110
5.2.1	Saran Akademis	111
5.2.2	Saran Praktis	111
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 3.3.1.1	Jumlah Populasi Mahasiswa Kelas Reguler	36
Tabel 3.7.2.1	Kualitas Pelayanan (Variabel X)	45
Tabel 3.7.2.2	Corporate Image (Variabel Y)	47
Table 4.2.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Table 4.2.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Strata Jurusan	59
Table 4.2.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan	61
Table 4.2.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan	62
Table 4.2.1.5	Informasi yang diberikan petugas pelayanan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa	63
Table 4.2.1.6	Ketepatan waktu masuk keluarnya (entry) data mahasiswa	64
Table 4.2.1.7	Kejelasan waktu pengambilan Kartu Hasil Studi (KHS) Mahasiswa	64
Table 4.2.1.8	Kejelasan jadwal pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) Mahasiswa	65
Table 4.2.1.9	Ketepatan waktu pengisian Kartu Rencana Studi (KRS) Mahasiswa	66
Table 4.2.1.10	Ketepatan waktu pelayanan mahasiswa	67
Table 4.2.1.11	Kecepatan petugas pelayanan akademik dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	68
Table 4.2.1.12	Kehandalan (Reliability)	69
Table 4.2.1.13	Petugas pelayanan akademik mudah ditemui atau dihubungi bila ingin berkonsultasi	70
Table 4.2.1.14	Petugas pelayanan akademik bersedia membantu memenuhi keinginan mahasiswa	71
Table 4.2.1.15	Kesigapan petugas pelayanan akademik dalam mengatasi keluhan atau permasalahan yang dihadapi mahasiswa	72
Table 4.2.1.16	Daya Tanggap (Responsiveness)	73
Table 4.2.1.17	Pengetahuan petugas pelayanan akademik dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh mahasiswa	73

Table 4.2.1.18 Petugas pelayanan akademik sopan dalam memberikan pelayanan	74
Table 4.2.1.19 Keamanan data mahasiswa	75
Table 4.2.1.20 Jaminan (Assurance)	76
Table 4.2.1.21 Ketersediaan saluran telepon atau e-mail untuk melayani dan menerima keluhan atau saran	77
Table 4.2.1.22 Petugas pelayanan akademik selalu berupaya untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa	78
Table 4.2.1.23 Petugas pelayanan akademik mampu berkomunikasi dengan baik	79
Table 4.2.1.24 Empati (Emphaty)	80
Table 4.2.1.25 Ketersediaan fasilitas pelayanan (ruangan, loket) bagi Mahasiswa	80
Table 4.2.1.26 Ketersediaan kalender akademik	81
Table 4.2.1.27 Ketersediaan buku panduan akademik bagi mahasiswa ...	82
Table 4.2.1.28 Bukti Langsung (Tangible)	83
Table 4.2.1.29 Nama perusahaan sangat menarik	84
Table 4.2.1.30 Logo perusahaan sesuai dengan tujuan perusahaan	85
Table 4.2.1.31 Biaya perkuliahan terjangkau	85
Table 4.2.1.32 Tampilan iklan, publikasi lainnya sesuai dengan mutu jasa yang dihasilkan	86
Table 4.2.1.33 Corporate Identity	87
Table 4.2.1.34 Kemampuan petugas pelayanan akademik dalam mengelola administrasi akademik mahasiswa	88
Table 4.2.1.35 Petugas pelayanan akademik dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa	89
Table 4.2.1.36 Reputasi	90
Table 4.2.1.37 Petugas pelayanan akademik selalu memberikan informasi terbaru bagi mahasiswa	90
Table 4.2.1.38 Petugas pelayanan akademik memiliki integritas yang baik	91
Table 4.2.1.39 Petugas pelayanan akademik mampu menciptakan suasana	

yang menyenangkan dalam melayani mahasiswa	92
Table 4.2.1.40 Sarana di ruangan pelayanan memadai	93
Table 4.2.1.41 Level of service	94
Table 4.2.1.42 Interior bangunan menarik	94
Table 4.2.1.43 Kenyamanan ruangan pelayanan	95
Table 4.2.1.44 Tersedianya jaringan Internet/wifi bagi mahasiswa	96
Table 4.2.1.45 Physical Environment	97
Table 4.2.1.46 Keramahan petugas pelayanan akademik terhadap Mahasiswa	98
Table 4.2.1.47 Petugas pelayanan akademik memperhatikan kebutuhan Mahasiswa	98
Table 4.2.1.48 Contact Person	99
Tabel 4.2.2.1.1 Case Processing Summary	100
Tabel 4.2.2.1.2 Hasil Perhitungan Validitas	101
Tabel 4.2.2.2.1 Tabel Reliabilitas	103
Tabel 4.2.3.1.1 Correlations	104
Tabel 4.2.3.1.2 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	104
Tabel 4.2.4.1 Coefficients ^a	105
Tabel 4.2.3.2.1 Uji Regresi Linier Sederhana	106
Tabel 4.2.4.1 ANOVA ^b	108

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.2.1.12 Kehandalan (Reliability)	69
Grafik 4.2.1.16 Daya Tanggap (Responsiveness)	73
Grafik 4.2.1.20 Jaminan (Assurance)	76
Grafik 4.2.1.24 Empati (Emphaty)	80
Grafik 4.2.1.28 Bukti Langsung (Tangible)	83
Grafik 4.2.1.33 Corporate Identity	87
Grafik 4.2.1.36 Reputasi	90
Grafik 4.2.1.41 Level of service	94
Grafik 4.2.1.45 Physical Environment	97
Grafik 4.2.1.48 Contact Person	99

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Proses Komunikasi	10
Gambar 2.3.1	Proses Public Relations	14
Gambar 2.4	From Identity to Reputation	21
Gambar 4.1.3	Lambang Universitas Mercu Buana	80