



**KINERJA PELAYANAN JASA TERHADAP PELANGGAN
PT. TIKI RAWAMANGUN JAKARTA TIMUR**

SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi Program Studi Marcomm & Advertising**

Disusun Oleh :

**ROIYAH CHAINI
04303-043**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2010**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Roiyah Chaini
Nim : 04303-043
Jurusan : Marketing Communication and Advertising
Judul Skripsi : Kinerja Pelayanan Jasa Terhadap Pelanggan PT. TIKI

Rawamangun Jakarta Timur

Menyetujui,

Pembimbing I

(Utje Usman Slamet, M.Si)

Pembimbing II

(Ardiyan Agung Nugroho, M.Si)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

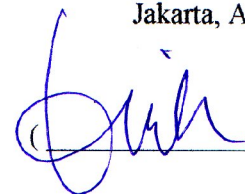
LEMBAR KELULUSAN SIDANG AKHIR

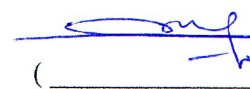
Nama : Roiyah Chaini
Nim : 04303-043
Jurusan : Marketing Communication and Advertising
Judul Skripsi : Kinerja Pelayanan Jasa Terhadap Pelanggan PT. TIKI

Rawamangun Jakarta Timur

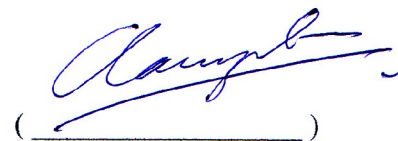
Jakarta, Agustus 2010

1. Ketua Sidang
Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si
2. Penguji Ahli
Nurprapti W. Widyastuti, M.Si
3. Pembimbing I
Utje Usman Slamet, M.Si
4. Pembimbing II
Ardiyan Agung Nugroho, M.Si

()

()

()

()



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Roiyah Chaini
Nim : 04303-043
Jurusan : Marketing Communication and Advertising
Judul Skripsi : Kinerja Pelayanan Jasa Terhadap Pelanggan PT. TIKI

Rawamangun Jakarta Timur

Jakarta, Agustus 2010

Disetujui dan diterima oleh :

Pembimbing I

Utje Usman Slamet, M.Si

Pembimbing II

Ardiyan Agung Nugroho, M.Si

Mengetahui,

Dekan Fikom UMB

Dra. Diah Wardani, M.Si

Kepala Bidang Studi

Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil‘alamin, Segala Puji serta rasa syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, ridho, hidayah serta karunia atas kehendak-Nya. Shalawat dan salam semoga terlimpahkan oleh nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Kinerja Pelayanan Jasa Terhadap Pelanggan PT. TIKI Rawamangun Jakarta Timur.

Dengan terselesaikannya penulisan skripsi ini bertambahlah daftar dari tahapan hidup penulis yang terselesaikan, namun penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan perangkaian kata skripsi ini jauh dari hasil yang sempurna dan terdapat kekurangan didalamnya. Dengan segala kerendahan hati maka penulis mohon maaf dan berterimakasih atas saran dan kritik yang dapat membangun pada penulisan di kemudian hari.

Skripsi ini penulis susun dan persiapkan untuk melengkapi syarat-syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan (S1) pada Fakultas Ilmu Komunikasi Jurusan Marketing Communication.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan, bimbingan, serta pengarahan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan banyak sekali terimakasih kepada :

1. Bapak Utje Usman Slamet M.Si selaku pembimbing yang dengan sabar bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis serta memberikan masukan-masukan yang berharga serta kritik bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Ardiyan Agung Nugroho, M.Si. selaku pembimbing yang dengan sabar telah membantu dan meluangkan waktunya untuk membimbing penulis serta memberikan masukan-masukan yang berharga serta kritik bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Dra. Tri Diah Cahyowati, M.Si, selaku kepala jurusan Marketing Communication & Advertising dan sebagai Ketua sidang. Terima kasih untuk waktu dan pengertiannya yang diberikan kepada penulis.
4. Ibu Nurprapti W. Widyastuti, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Penguji. Terimakasih telah meluangkan waktunya untuk penulis.
5. Ibu Dra. Diah Wardhani M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi.
6. Seluruh Dosen Universitas Mercu Buana beserta stafnya, yang telah memberikan ilmu dan membantu selama masa-masa pendidikan.
7. Bapak Amin selaku HRD PT. TIKI dan seluruh karyawan yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian di PT. TIKI
8. Ibunda tercinta yang senantiasa kasih sayang dan do'anya selalu mengiringi penulis dimanapun penullis berada
9. Kakak-kakak tercinta, abang-abang tercinta, keponakan-keponakan dan sepupu tersayang. Terimakasih telah mendo'akan dan memberikan perhatian yang besar kepada penulis.
10. Bapak Husin Afronie (mas Roni), terimakasih telah membimbing dan memberikan semangat untuk penulis.

11. Untuk teman-teman; Bang Glen, Bang Heru, Bongky dan lainnya.

Terimakasih atas bantuan dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

12. Serta semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, baik secara langsung maupun tidak langsung telah berperan mewujudkan skripsi ini.

Jakarta, Agustus 2010

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN

ABSTRAKSI	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Komunikasi Pemasaran.....	9
2.1.1. Mempengaruhi Perilaku	11
2.1.2. Berawal dari Pelanggan dan Calon Pelanggan.....	11
2.1.3. Menggunakan Satu atau Segala Cara Untuk Melakukan Kontak.....	12
2.1.4. Berusaha Menciptakan Sinergi.....	12
2.1.5. Menjalin Hubungan	12
2.2. Kinerja.....	15
2.3. Pengetian Pelayanan.....	18
2.3.1. Karakteristik Pelayanan	21
2.4. Pengertian Jasa.....	22
2.4.1. Karakteristik Jasa.....	23

2.5. Pengertian Pelanggan	24
---------------------------------	----

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Sifat Penelitian	27
3.2. Metode Penelitian	27
3.3. Populasi dan Sampel	28
3.3.1. Populasi	28
3.3.2. Sampel	29
3.4. Teknik Pengumpulan Data	30
3.5. Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	30
3.5.1. Definisi Konsep	30
3.5.2. Operasionalisasi Konsep	32
3.6. Teknik Analisa Data	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan	38
4.2. Hasil Penelitian	41
4.2.1. Data Responden	41
4.2.1.1. Jenis Kelamin	41
4.2.1.2. Usia	42
4.2.1.3. Pendidikan	43
4.2.1.4. Pekerjaan	44
4.2.2. Produk-Produk Fisik (Tangible)	45
4.2.3. Keandalan (Reliability)	46
4.2.4. Daya Tanggap (Responsibility)	52
4.2.5. Jaminan (Assurance)	55
4.2.6. Empati (Emphaty)	60
4.3. Pembahasan	63
4.3.1. Identitas Responden	65
4.3.2. Kumulatif Responden Terhadap Produk-Produk Fisik (Tangible)	65

4.3.3. Kumulatif Responden Terhadap Keandalan (Reliability)	66
4.3.4. Kumulatif Responden Terhadap Daya Tanggap (Responsibility)	67
4.3.5. Kumulatif Responden Terhadap Jaminan (Assurance)	68
4.3.6. Kumulatif Responden Terhadap Empati (Emphaty)	69

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	72
5.2. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	3.1. Operasionalisasi Konsep	33
Tabel	3.2. Skor Skala Likert	35
Tabel	4.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel	4.2. Responden Berdasarkan Usia	42
Tabel	4.3. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
Tabel	4.4. Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel	4.5. Kinerja Pelayanan Jasa Mengenai Kebersihan Tempat Pengiriman Barang PT. TIKI	45
Tabel	4.6. Kinerja Pelayanan Jasa Mengenai Kenyamanan Tempat Pengiriman Barang PT. TIKI	46
Tabel	4.7. Kinerja Pelayanan Jasa Mengenai Kelengkapan informasi Informasi yang diperoleh PT. TIKI	47
Tabel	4.8. Kinerja Pelayanan Jasa Mengenai Kejelasan informasi Informasi yang diperoleh PT. TIKI	48
Tabel	4.9. Kinerja Pelayanan Jasa Mengenai Ketepatan dalam Memberikan Layanan	49
Tabel	4.10. Kinerja Pelayanan Jasa Mengenai Kesesuaian Layanan Yang Dijanjikan oleh PT. TIKI	50
Tabel	4.11. Kinerja Pelayanan Jasa Mengenai Karyawan Dalam Menangani Keluhan	51
Tabel	4.12. Kinerja Pelayanan Jasa Mengenai Kecepatan Karyawan Dalam Imenyambut Pelanggan	52
Tabel	4.13. Kinerja Pelayanan Jasa Mengenai Kecepatan Karyawan Dalam Melayani Pelanggan	53
Tabel	4.14. Kinerja Pelayanan Jasa Mengenai Tanggapan Karyawan Dalam Menangani Keluhan	54
Tabel	4.15. Kinerja Pelayanan Jasa Mengenai Keahlian Karyawan Dalam Mengatasi Masalah	55
Tabel	4.16. Kinerja Pelayanan Jasa Mengenai Keterampilan Karyawan	

	Memberikan Layanan	56
Tabel	4.17. Kinerja Pelayanan Jasa Mengenai Sikap Sopan Santun Karyawan Dalam Memberikan Layanan	57
Tabel	4.18. Kinerja Pelayanan Jasa Mengenai Keramahan Karyawan Dalam Memberikan Layanan	58
Tabel	4.19. Kinerja Pelayanan Jasa Mengenai Jaminan Keamanan Yang Diberikan oleh PT. TIKI	59
Tabel	4.20. Kinerja Pelayanan Jasa Mengenai Cara Berkomunikasi Karyawan Dalam Memmberikan Informasi	60
Tabel	4.21. Kinerja Pelayanan Jasa Mengenai Perhatian Karyawan Terhadap Keluhan Pelanggan	61
Tabel	4.22. Kinerja Pelayanan Jasa Mengenai Pemahaman Karyawan Pada Keinginan Pelanggan	62
Tabel	4.23. Akumulasi Kinerja Pelayanan Jasa Pengiriman Terhadap Pelanggan PT. TIKI	70