



**PENILAIAN TENANT PADA KUALITAS PELAYANAN PRIMA
DIVISI CUSTOMER SERVICE EMPORIUM PLUIT MALL**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata1
(S1) Komunikasi Bidang Public Relations**

Disusun Oleh:

Nama : Endah Citro Rini

NIM : 04203-073

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2010



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Endah Citro Rini

Nim : 04203-073

Jurusan : Public Relations

Judul : **PENILAIAN TENANT PADA KUALITAS PELAYANAN
PRIMA DIVISI CUSTOMER SERVICE EMPORIUM PLUIT
MALL**

Jakarta, 25 Juli 2010

Mengetahui,
Pembimbing


(Drs. Hardiyanto Jatmiko, M.Si)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Endah Citro Rini
Nim : 04203-073
Jurusan : Public Relations
Judul : **PENILAIAN TENANT PADA KUALITAS PELAYANAN
PRIMA DIVISI CUSTOMER SERVICE EMPORIUM PLUIT
MALL**

Mengetahui,

Ketua Sidang
(Juwono Tri Admodjo, S.Sos, M.Si)

Penguji Ahli
(Gufroni Sakaril, M.M)

Pembimbing
(Drs.Hardiyanto Jatmiko, M.Si)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Endah Citro Rini
Nim : 04203-073
Jurusan : Public Relations
Judul : **PENILAIAN TENANT PADA KUALITAS PELAYANAN
PRIMA DIVISI CUSTOMER SERVICE EMPORIUM PLUIT
MALL**

Jakarta, 10 Agustus 2010

Disetujui dan Diterima Oleh

Pembimbing

Kaprodi Public Relations



(Drs. Hardiyanto Jatmiko, M.Si)



(Irmulan Sati T, SH, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dra. Diah Wardhani. M.Si.)

KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Penulis telah berusaha dengan sebaik-baiknya karangan ilmiah mengenai “Penilaian Tenant Pada Kualitas Pelayanan Prima Divisi Customer Service Emporium Pluit Mall”. Akan tetapi penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan baik mengenai isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, mohon kiranya penguji memberikan saran yang membangun guna menyempurnakan penelitian ini.

Skripsi ini dapat terselesaikan oleh penulis tidak terlepas dari bantuan dan saran-saran yang diberikan oleh pihak lain baik moril ataupun materil. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs.Hardiyanto Jatmiko, M.Si, selaku pembimbing terbaik, yang telah memberikan bimbingan, pengarahan dan nasihat serta meluangkan waktunya yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini
2. Ibu Irmulan Sati T,SH, M.Si, selaku Kaprodi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan pengarahan dan selalu mengingatkan dateline
3. Bapak Juwono Tri Admodjo, S.Sos, M.Si, selaku Sekretaris Kaprodi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, yang telah memberikan pengarahan dan selalu mengingatkan dateline
4. Ibu Dra. Diah Wardhani, M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, Jakarta

5. Dosen-Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah memberikan pengetahuannya kepada penulis selama kuliah
6. Para Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi
7. Kedua Orang Tuaku (Papa Sunarko dan Mama Sri Melati) dan seluruh keluargaku (Alm.Mas Yudi, Mas Susan, Mba Nova, adik-adikku Dewan dan Diva serta Fajar) yang selalu sabar menanti kelulusan kakak, doa serta nasihat yang selalu diberikan dalam menyelesaikan skripsi ini, kakak mohon maaf karena kakak belum bisa membuat bangga papa dan mama
8. Pihak Emporium Pluit Mall yang telah banyak membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi, khususnya Team Customer Service (Ibu Olive, Bpk Dadi, Ibu Tyas, Adrian, Mike, Adnan, Ka Hendi, Ridho, Ka Ergi, Ka Fei)
9. Sahabat-sahabat ku Aprilia Senja, Sabrina Mirzaliyanti, Emilia,Sikom, Everest, Arista yang selalu jadi pengingat disaat penulis malas
10. Keluarga keduaku Teater Amoeba, teman-teman seperjuangan Irwan Senjaya,S.Ikom, Ricky PP, Ardhi Kurniawan, Riza N, Andini,Sikom dan seluruh keluarga besar Teater Amoeba yang telah memberikan nasihat untuk tetap semangat dan senyum
11. My bebey Ahmad Muzanny, yang selalu memberikan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini (at least ,,, I can bebey !!!).

Wassalam, Wr,Wb.

Jakarta, 25 Juli 2010

Endah Citro Rini

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Sidang Skripsi	i
Lembar Lulus Sidang Skripsi	ii
Lembar Pengesahan Perbaikan Skripsi	iii
Abstraksi	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii

BAB I PENDAHULUAN

1.1.	Latar Belakang Masalah	1
1.2.	Perumusan Masalah	10
1.3.	Tujuan Penelitian	10
1.4.	Manfaat Penelitian	11
1.4.1.	Manfaat Akademis	11
1.4.2.	Manfaat Praktis	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1.	Komunikasi	12
2.2.	Hubungan Masyarakat	15
2.2.1.	Pengertian Humas	15
2.2.2.	Peran Humas	17
2.2.3.	Fungsi Humas	19
2.2.4.	Tugas dan Tujuan Humas	21
2.3.	Customer Relations	24
2.3.1.	Pengertian Customer Relations	24
2.3.2.	Tujuan Customer Relations	27
2.3.3.	Media Customer Relations	30

2.4.	Konsep Persepsi	32
2.4.1.	Pengertian Persepsi	32
2.4.2.	Faktor yang Menentukan Persepsi	33
2.4.3.	Tahap Persepsi	34
2.5.	Pengertian Tenant	37
2.6.	Pelayanan	37
2.6.1.	Pengertian Pelayanan	37
2.6.2.	Kualitas Pelayanan	38
2.6.3.	Dimensi Kualitas Pelayanan Prima	38

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1.	Tipe Penelitian	41
3.2.	Metode Penelitian	43
3.3.	Populasi Dan Sampel	43
3.4.1.	Populasi	43
3.4.2.	Sampel	44
3.4.	Teknik Penarikan Sampel.....	44
3.5.	Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	45
3.5.1.	Definisi Konsep	45
3.5.2.	Operasionalisasi Konsep	47
3.6.	Teknik Pengumpulan Data	52
3.7.	Analisa Data	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Pelayanan Prima Divisi EPM	57
4.2.	Visi dan Misi	60
4.2.1	Visi	60

4.2.2	Misi	60
4.3.	Struktur Organisasi EPM	60
4.4.	Analisa Data Penelitian	63
4.4.1	Demografi Identitas Responden	63
4.4.2	Penilaian Tenant Pada Kualitas Pelayanan Prima Divisi CSEPM	71
4.4.3	Hasil Penelitian	109
4.5.	Pembahasan	114

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Kesimpulan	120
5.2.	Saran	121

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN