



**PERSEPSI KONSUMEN PADA PELAYANAN PRAMUGARI
GARUDA INDONESIA JALUR PENERBANGAN
JAKARTA – DENPASAR**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar SARJANA ILMU KOMUNIKASI**

Disusun Oleh:

**Nama : Mimi
NIM : 04202-059
Jurusan : Public Relations**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2009**



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Mimi
Nim : 04202-059
Fakultas : Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul : Persepsi Konsumen Pada Pelayanan Pramugari Garuda
Indonesia Jalur Penerbangan Jakarta – Denpasar

Jakarta, Agustus 2009

Pembimbing Skripsi,

Pembimbing Skripsi,

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

(Marhaeni F Kurniawati S.Sos, M.Si)

Tanggal :

Tanggal :



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Mimi
Nim : 04202-059
Fakultas : Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul : Persepsi Konsumen Pada Pelayanan Pramugari Garuda
Indonesia Jalur Penerbangan Jakarta – Denpasar

Jakarta, Agustus 2009

1. Ketua Sidang
(Marhaeni F Kurniawati S.Sos, M.Si) (.....)
2. Penguji Ahli
(Ponco Budi Sulisty, S.Sos., M.Comn) (.....)
3. Pembimbing Skripsi
(Juwono Tri Atmojo, S.Sos, M.Si) (.....)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Mimi
Nim : 04202-059
Fakultas : Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul : Persepsi Konsumen Pada Pelayanan Pramugari Garuda
Indonesia Jalur Penerbangan Jakarta – Denpasar

Jakarta, Agustus 2009

1. Ketua Sidang
(Marhaeni F Kurniawati S.Sos, M.Si) (.....)
2. Penguji Ahli
(Ponco Budi Sulisty, S.Sos., M.Comn) (.....)
3. Pembimbing Skripsi
(Juwono Tri Atmojo, S.Sos, M.Si) (.....)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mimi
Nim : 04202-059
Fakultas : Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul : Persepsi Konsumen Pada Pelayanan Pramugari Garuda
Indonesia Jalur Penerbangan Jakarta – Denpasar

Jakarta, Agustus 2009

Disetujui dan diterima oleh,
Pembimbing Skripsi,

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

Tanggal:

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi,

Ketua Program Studi,

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

Tanggal :

(Marhaeni F Kurniawati S.Sos, M.Si)

Tanggal :

ABSTRAK

Mimi (04202-059)

Persepsi Konsumen Pada Pelayanan Pramugari Garuda Indonesia Jalur Penerbangan Jakarta - Denpasar

i - xiv+74 halaman, 23 tabel, 1 Gambar, lampiran

Bibliografi

Kata kunci : *Public Relations*, Kualitas Pelayanan, Persepsi Konsumen

Setiap perusahaan mempunyai citra, setiap perusahaan mempunyai citra sebanyak orang yang memandangnya. Untuk memenangkan strategi persaingan dalam bisnis pelayanan, tidak cukup hanya melakukan suatu proses pelayanan dengan cepat, tetapi bagaimana memperlakukan para pelanggan sedemikian rupa dan melayani pelanggan dengan sebaik mungkin serta menumbuhkan persepsi yang positif. Persepsi adalah proses dari segala peristiwa atau pengalaman tentang satu objek yang dirangsang oleh indera yang kemudian dirumuskan atau ditafsirkan sebagai informasi dimana proses ini melibatkan unsur-unsur atensi (perhatian), ekspektasi (harapan), motivasi dan memori.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi konsumen pada pelayanan pramugari Garuda Indonesia jalur penerbangan Jakarta – Denpasar.

Untuk kerangka pemikiran penyusun membahas mengenai pengertian-pengertian yang menjadi dasar dari penelitian ini, meliputi pengertian tentang komunikasi organisasi, humas, customer relations, kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, pelayanan prima dan persepsi konsumen.

Dalam metodologi penelitian metode yang digunakan adalah survei, tipe penelitiannya adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Dengan menggunakan sampel penelitian sebanyak 100 responden

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari hasil penelitian yang diperoleh dari kuesioner berjumlah 7.360 atau 86,58% yang menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini yakni konsumen Garuda Indonesia untuk jalur penerbangan Jakarta – Denpasar mempunyai persepsi yang positif pada kualitas pelayanan pramugari Garuda Indonesia, dimana hasilnya banyak konsumen yang menilai bahwa pelayanan yang diberikan oleh para pramugari sangat baik

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, karena hanya dengan berkah, rahmat, petunjuk dan keridhoan-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi yang berjudul "**Persepsi Konsumen pada Pelayanan Pramugari Garuda Indonesia Jalur Penerbangan Jakarta - Denpasar**". Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana, Jakarta.

Penulis menyadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan baik dari segi isi maupun teknik penulisannya. Oleh sebab itu, kritik dan saran pembaca sangatlah penulis harapkan demi kesempurnaan isi skripsi ini. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca yang memerlukan khususnya almamater UMB tercinta.

Dalam kesempatan ini pula, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih yang tidak terhingga ini sengaja penulis tujukan kepada:

1. Ibu Dra. Diah Wardhani, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Drs. Hardiyanto Jatmiko, M.Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Marhaeni F. Kurniawati, S.Sos, M.Si selaku Ketua Program Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Meru Buana serta sebagai Dosen pembimbing yang banyak meluangkan waktunya dan bersabar membimbing penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Djuwono Tri Admojo, M.Si selaku pembimbing yang memberikan pengarahan dan bimbingan kepada penulis.
5. Orang tua (bapak ku tercinta) dan keluarga tercinta yang senantiasa memberikan semangat dan do'anya terima kasih ya semuanya.

6. Untuk pacarku "Ipam" terima kasih atas dorongan semangat, bantuan, masukan, perhatian dan pengertiannya menjadi sumber motivasi.
7. Vice Président Yang telah banyak membantu penulsi dalam memperoleh data-data untuk kelengkapan dan kesempurnaan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabatku : Feby (maniz banget), Sasa, Yuli, Rossy, Winta, Yen i (Mami) terima kasih atas dorongan dan motivasi kalian selama ini. *U all the best gals....*
9. Semua pihak yang telah membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca pada umumnya dan bagi penulis khususnya. Semoga Allah SWT memberikan kekuatan lahir maupun batin serta membalas semua kebaikan kita. AMIEN...

Jakarta, Agustus 2009

Penulis

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Sidang Skripsi	i
Lembar Tanda Lulus Sidang Skripsi	ii
Lembar Perbaikan Skripsi	iii
Lembar Pengesahan Skripsi	iv
Abstraksi	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Pokok Permasalahan	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Signifikansi Penelitian	7
1.4.1 Signifikansi Akademis	7
1.4.2 Signifikansi Praktis	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Komunikasi dalam Kegiatan Public Relations	8
2.2 Pengertian Public Relations	9
2.3 Customer Relations	12
2.4 Kepuasan Pelanggan	14
2.5 Kualitas Pelayanan	17
2.6 Pelayanan Prima	21
2.7 Persepsi	22
2.8 Pengertian Profesional dan Image	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian	31
3.2 Metode Penelitian	32
3.3 Populasi dan Sampel	32
3.3.1 Populasi	32
3.3.2 Sampel.....	33
3.3.3 Mekanisme Penarikan Sampel	34
3.4 Teknik Pengumpulan Data	35
3.4.1 Data Primer	35
3.4.2 Data Sekunder	35
3.5 Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	35
3.5.1 Definisi Konsep.....	35
3.5.2 Operasionalisasi Konsep	36
3.6 Analisis Data	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	41
4.1.1 Sejarah Singkat Garuda Indonesia	41
4.1.2 Visi dan Misi Garuda Indonesia	45
4.1.3 Struktur Organisasi Garuda Indonesia	46
4.1.4 Standar Pelayanan Pramugari Garuda Indonesia	46
4.2 Hasil Penelitian	47
4.2.1 Karakteristik Responden	48
4.2.2 Hasil Kuesioner.....	51
4.3 Analisa Data	68
4.4 Pembahasan	70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	74
5.2.1 Saran Akademis	74
5.2.2 Saran Praktis	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	3.1	Operasionalisasi Konsep	36
Tabel	4.1	Jenis Kelamin	48
Tabel	4.2	Usia	49
Tabel	4.3	Pekerjaan	49
Tabel	4.4	Lama Menggunakan Garuda Indonesia	50
Tabel	4.5	Pramugari Garuda Selalu Menjaga Kebersihan Seragam Yang Dikenakan	51
Tabel	4.6	Pramugari Garuda Selalu Menjaga Kerapihan Seragam Yang Dikenakan	52
Tabel	4.7	Pramugari Garuda Selalu Menjaga Kebersihan Tempat Duduk Penumpang	53
Tabel	4.8	Pramugari Garuda Selalu Menjaga Kerapihan Tempat Duduk Penumpang	54
Tabel	4.9	Pramugari Garuda Selalu Memberikan Kualitas Produk Yang Terbaik Kepada Penumpang	55
Tabel	4.10	Pramugari Garuda Memiliki Kemampuan Komunikasi Yang Baik Dengan Penumpang	56
Tabel	4.11	Pramugari Garuda Menjaga Hubungan Baik Dengan Penumpang Selama Di Pesawat	57
Tabel	4.12	Pramugari Garuda Memiliki Keahlian Dalam Berkomunikasi Dengan Penumpang	58
Tabel	4.13	Pramugari Garuda Selalu Cepat Dalam Menangani Keluhan Penumpang	59
Tabel	4.14	Pramugari Garuda Selalu Mudah Ditemui Saat Penumpang Membutuhkan Pelayanannya	60
Tabel	4.15	Pramugari Garuda Selalu Berada Pada Waktu Yang Tepat Saat Menangai Keluhan Penumpang	61
Tabel	4.16	Pramugari Garuda Memiliki Ketrampilan Khusus Dalam Melayani Penumpang	62

Tabel 4.17	Pramugari Garuda Memiliki Kinerja Yang Baik Saat Melayani Penumpang	63
Tabel 4.18	Pramugari Garuda Memberikan Pelayanan Yang Terbaik Bagi Penumpang	64
Tabel 4.19	Pramugari Garuda Selalu Mendengarkan Keluhan Para Penumpang	65
Tabel 4.20	Pramugari Garuda Selalu Memahami Keluhan Para Penumpang	66
Tabel 4.21	Pramugari Garuda Bisa Mengerti Atas Keluhan Para Penumpang	67
Tabel 4.22	Skor Nilai Responden untuk Masing-masing Kuesioner	69
Tabel 4.23	Persepsi Konsumen pada Kualitas Pelayanan Pramugari Garuda	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Garuda Indonesia	46
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner

Tabulasi Data