



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN
PT. HERO SUPERMARKET, TBK. GATOT SUBROTO
JAKARTA SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Humas

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh :

Nama : IKHWAN NUSAFI DAGUSTHANI

Nim : 04200-044

Bidang Studi : Hubungan Masyarakat

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2006**

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu pasti ada kemudahan dan sesudah kesulitan itu pasti ada kemudahan” Al – Insyiroh [94] : 5 – 6

Sampai dua kali Allah SWT mengutamakan janjinya, tidak mungkin dalam hidup ini terus - menerus kesulitan, karena dunia ini bukanlah neraka. Begitupun, tidak mungkin dalam hidup ini terus - menerus kemudahan, karena dunia ini bukanlah surga. Segalanya pasti ada akhirnya dan dipergilirkan dengan keadilan Allah SWT.



**Kupersembahkan skripsi ini untuk kedua orang tuaku,
sujud sungkem untuk Ibu dan Ayah
dan Kakak – kakakku tersayang...**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Ikhwan Nusafa Dagusthani

NIM : 04200-044

Jurusan : Hubungan Masyarakat

Judul : Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan

PT. Hero Supermarket, Tbk. Gatot Subroto Jakarta Selatan

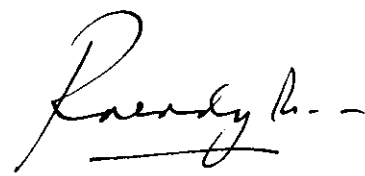


Mengetahui,

Pembimbing I


(Irmulan Sati T., SH, M.si)

Pembimbing II


(Rosady Ruslan, SH, MM)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Ikhwan Nusafa Dagusthani

NIM : 04200-044

Jurusan : Hubungan Masyarakat

Judul : Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan

P.T. Hero Supermarket, Tbk. Gatot Subroto Jakarta Selatan

Jakarta, Januari 2006

1. Ketua Sidang

Nama : Drs. Akhmad Mulyana, M.si

(.....)

2. Penguji Ahli

Nama : Ida Anggraeni A, S.sos, M.si

(.....)

3. Pembimbing I

Nama : Irmulan Sati T., SH, M.si

(.....)

4. Pembimbing II

Nama : Rosady Ruslan, SH, MM

(.....)



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Ikhwan Nusafa Dagusthani

NIM : 04200-044

Jurusan : Hubungan Masyarakat

Judul : Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan

PT. Hero Supermarket, Tbk. Gatot Subroto Jakarta Selatan

Jakarta, Januari 2006

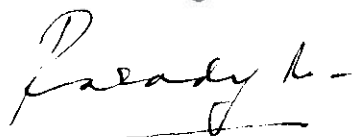
**UNIVERSITAS
Diterima dan Disetujui Oleh,
MERCU BUANA**

Pembimbing I



(Irmulan Sati T., SH, M.si)

Pembimbing II



(Rōsady Ruslan, SH, MM)

Mengetahui,

Dekan Fikom



(Dra. Diah Wardhani, M.si)

Ketua Bidang Studi



(Irmulan Sati T., SH, M.si)

**JURUSAN HUBUNGAN MASYARAKAT
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

Ikhwan Nusafa Dagusthani (04200-044)

Jurusan Hubungan Masyarakat

“Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap pelayanan

PT. Hero Supermarket, Tbk. Gatot Subroto Jakarta Selatan”.

i-ix+71 halaman+19 tabel+6 lampiran+24 bibliografi (1967 – 2002)

ABSTRAKSI

Kegiatan menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan (*Customer Relations*) dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menerapkan program pelayanan prima (*Service Of Excellence*) harus selalu diperhatikan oleh setiap perusahaan agar dapat tetap bersaing di tengah – tengah persaingan bisnis pada era globalisasi ini. Oleh karena itu skripsi ini mengambil judul “Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap pelayanan PT. Hero Supermarket, Tbk. Gatot Subroto Jakarta Selatan”. Skripsi ini menggambarkan tentang tingkat kepuasan pelanggan Hero Gatot Subroto dalam upayanya memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Untuk kerangka pemikiran, penulis menggunakan pemikiran mengenai *Customer Relations* dan *Service Of Excellence*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan jenis penelitian deskriptif, yaitu jenis penelitian yang bertujuan untuk memberikan deskripsi, gambaran atau fenomena yang didasarkan atas fakta – fakta, tanpa mencari atau menjelaskan hubungan dan tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Dalam mengumpulkan data, penulis mengambil jumlah sampel 94 responden dan teknik penarikan sampelnya adalah *accidental sampling*. Sedangkan teknik pengumpulan datanya dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden secara langsung.

Guna Menjawab pokok permasalahan ini, maka penulis melakukan analisis data yang dilakukan dengan cara mengelompokkan data-data yang terkumpul kemudian dijumlah sehingga menghasilkan angka-angka berupa bilangan kedalam tabulasi tunggal yang mencerminkan jumlah responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jawaban terbesar dari responden adalah cukup memuaskan pelanggan, yaitu dengan persentase Sangat Tidak Memuaskan 2,12 %, Kurang Memuaskan 35,10 %, Cukup Memuaskan 39,36 %, Memuaskan 18,08 % dan Sangat Memuaskan 5,31 %, ternyata harapan pelanggan terhadap pelayanan Hero Gatot Subroto adalah sama dengan kenyataan yang diterima oleh pelanggan.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji Syukur penulis panjatkan kekhadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunian-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini. Penulis menyadari sepenuhnya dalam penulisan skripsi ini telah berusaha untuk menyajikan dengan sebaik-baiknya tulisan mengenai *“Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PT. Hero Supermarket, Tbk. Gatot Subroto Jakarta Selatan”*, akan tetapi tidak terhindar dan masih banyak kekurangan baik mengenai isi maupun cara penyajiannya.

Skripsi ini dapat terselesaikan oleh penulis tidak terlepas dari bantuan 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. Ibu Irmulan Sati T. SH, M.si, selaku ketua bidang studi (kabid) Humas, sekaligus sebagai pembimbing I, penulis ucapkan banyak terima kasih atas bimbingan dan dukungannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Rosady Ruslan SH, MM, selaku pembimbing II, penulis ucapkan terima kasih atas bimbingan serta masukan-masukan yang telah diberikan.
3. Ayah dan Ibu, penulis ucapkan terima kasih yang tak terhingga atas segala dukungan baik moril maupun materil, nasehat serta perhatiannya yang sangat berarti.

4. Kakak-kakak (Nova-Anne), kakak ipar (Abang Madin-Teh Shinta), terima kasih atas segala dukungan dan bantuannya untuk menjadi yang terbaik.
5. Keluarga Besar H. Sholeh Dagusthani, terima kasih sudah banyak membantu penulis baik moril maupun materil selama ini.
6. Dra. Diah Wardhani M.si selaku Dekan Fikom Universitas Mercu Buana.
7. Seluruh staf pengajar atau dosen Fikom Universitas Mercu Buana, terima kasih atas ilmu yang diberikan selama ini.
8. Staf Tata Usaha Fikom (Mas Mawi, Pak Harry, Pak Jack, Mas Ervan, Mba Lilla) atas pelayanan yang diberikan.
9. Bapak Untung Kartika selaku Humas Eksternal dan Ibu Yayan selaku HRD Manager PT. Hero Supermarket, Tbk. Terima kasih sudah banyak membantu penulis dalam memberikan ijin untuk mengadakan penelitian di perusahaan.
10. Bapak Suryadi, selaku Manager On Duty Hero Gatot Subroto, terima kasih telah memberikan ijin untuk menyebarkan kuesioner dan wawancara.
11. Terima kasih banyak kepada Rahmatullah dan Fidinie, atas bantuan dan dukungannya selama ini.
12. Reza, Domi, Yuris, Punjung dan Restu, terima kasih atas bantuan dan dukungannya.
13. Teman – teman : Tohani, Agha, Jaya, Daw, Febry, Intan, Eka, Wanti, Wulcan, Dewa, Dini, Herman Terima kasih atas bantuan dan dukungannya.
14. Anak – anak Club Blo'on, A'Bocor dan Kachroet, terima kasih atas bantuan dan dukungannya.
15. DATA.Com, terima kasih rental komputernya.

16. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil, penulis ucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya. Akhirnya penulis berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat pada pembaca umumnya dan penulis sendiri pada khususnya.

Wassalam. Wr. Wb

Jakarta, Januari 2006

Penulis



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	i
LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Signifikansi Penelitian	6
1.4.1. Signifikansi Akademis	6
1.4.2. Signifikansi Praktis	6
 BAB II KERANGKA PEMIKIRAN	
2.1. Pengertian Komunikasi	7
2.2. Pengertian <i>Public Relations</i>	10
2.3. Hubungan Pelanggan (<i>Customer Relations</i>)	13
2.4. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfactions</i>).....	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
3.2. Tipe Penelitian	29
3.3. Metode Penelitian	30
3.4. Definisi dan Operasionalisasi Konsep	30
3.4.1. Definisi Konsep	30
3.4.2. Operasionalisasi Konsep	31
3.5. Populasi dan Sampel	34
3.5.1. Populasi	34
3.5.2. Sampel	34
3.6. Teknik Pengumpulan Data	36
3.6.1. Data Primer	36
3.6.2. Data Sekunder	37
3.7. Teknik Pengolahan Data	37
3.8. Teknik Analisis Data	38

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

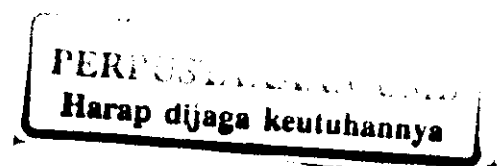
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	40
4.1.1. Sejarah Hero Supermarket	40
4.1.2. Visi dan Misi	44
4.2. Hasil Penelitian	46
4.2.1. Identitas Responden	46
4.2.2. Kualitas Pelayanan	52
4.3. Analisa Data	62

BAB V P E N U T U P

5.1. Kesimpulan	69
5.2. Saran.....	70

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.5	Sasaran dan Manfaat <i>Service Of Excellence</i>	21
Tabel 3.4.2.	Matrix	33
Tabel 4.1.2.	Ikhtisar Keuangan dan Jumlah Tenaga Kerja 1987 – 2004	45
Tabel 4.2.1.1.	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.2.1.2.	Identitas Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel 4.2.1.3.	Identitas Responden Berdasarkan Status	48
Tabel 4.2.1.4.	Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
Tabel 4.2.1.5.	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan	50
Tabel 4.2.1.6.	Identitas Responden Berdasarkan Frekuensi Berkunjung Ke Hero Gatot Subroto Dalam Sebulan	51
Tabel 4.2.2.1.	Kebersihan dan Kerapihan Seragam Petugas	52
Tabel 4.2.2.2	Kebersihan dan Kerapihan Tempat Berbelanja	53
Tabel 4.2.2.3	Kebersihan Fasilitas Toilet	54
Tabel 4.2.2.4	Kualitas Produk Yang Dijual	55
Tabel 4.2.2.5	Kemampuan dan Keahlian Petugas Dalam Berkomunikasi Dengan Pelanggan	56
Tabel 4.2.2.6	Kecepatan dan Tanggapan Petugas Dalam menangani Keluhan	57

Tabel 4.2.2.7 Keterampilan Petugas Membantu Pelanggan Dalam	
Memilih Produk	58
Tabel 4.2.2.8 Keramahan Kasir Dalam Menyapa Pelanggan	59
Tabel 4.2.2.9 Ketersediaan Petugas Yang Memadai Sehingga Mudah	
Ditemui Untuk Melakukan Pembelian Produk	60
Tabel 4.2.2.10 Pengawasan Terhadap Produk Yang Dijual (Kerusakan	
dan Kadalursa)	61



DAFTAR LAMPIRAN

1. Struktur Organisasi Kantor Cabang
2. Struktur Organisasi Kantor Pusat
3. Surat Izin Penyebaran Kuesioner
4. Surat Izin Wawancara
5. Surat Permohonan Penelitian
6. Coding Sheet
7. Lembar Kuesioner

