



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

SKRIPSI

TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN TRANSJAKARTA BUSWAY KORIDOR SATU BLOK M – KOTA

Disusun Oleh :

NAMA : Nayla Susanti

NIM : 04299-088

JURUSAN : Humas

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)

Fakultas Ilmu Komunikasi

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2006



**Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Humas**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : Nayla Susanti
NIM : 04299-088
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Humas
Judul : Tingkat Kepuasan Pelanggan (Pengguna Jasa) Terhadap Pelayanan Transjakarta Busway Koridor I Blok M – Kota (Halte Harmoni – Sawah Besar).

Jakarta, November 2006

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui:

Pembimbing I

Dra. Diah Wardhani M.si

Pembimbing II

Dra. Anna Diana, M.Si

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Nayla Susanti
NIM : 04299-088
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Humas
Judul : Tingkat Kepuasan Pelanggan (Pengguna Jasa) Terhadap Pelayanan Transjakarta Busway Koridor I Blok M – Kota (Halte Harmoni – Sawah Besar).

Jakarta, November 2006

1. Ketua Sidang

Nurprapti W. Widyastuti, S.Sos, M.Si

2. Penguji Ahli

Irmulan Sati T.SH, M.Si

3. Pembimbing I

Dra. Diah Wardhani M.Si

4. Pembimbing II

Dra. Anna Diana M.Si



**Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Humas**

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Nayla Susanti
NIM : 04299-088
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Humas
Judul : Tingkat Kepuasan Pelanggan (Pengguna Jasa) Terhadap Pelayanan Transjakarta Busway Koridor I Blok M – Kota (Halte Harmoni – Sawah Besar).

Jakarta, November 2006

Disetujui dan diterima oleh :

Pembimbing I

Dra. Diah Wardhani M.si

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Pembimbing II

Dra. Anna Diana, M.Si

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Dra. Diah Wardhani, M.Si

Kajur Humas

Irmulan Sati.T.SH. M.Si

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah hirobbilalamin Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya, penulis merasa bersyukur dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **"Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Trsanskarta busway Koridor I Blok M-Kota.**

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Komunikasi, Bidang Studi Hubungan Masyarakat Universitas Mercu buana.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, dan tidak tertutup kemungkinan adanya kekeliruan, berhubungan banyaknya hambatan serta keterbatasan penulis.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, terutama kepada:

1. Ibu Dra Diah Wardani M.Si, selaku pembimbing pertama yang telah membantu penulis hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini
2. Ibu Dra Ana Diana, M.si, selaku pembimbing kedua yang telah membimbing penulis hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Bpk Ajar A. Edi selaku Humas Transjakarta yang telah mengizinkan penulis dalam melakukan penelitian skripsi yang berkenaan dengan transjakarta.
4. Ibu Irmulan Sati T., SH, M,Si, selaku Ketua Bidang Studi Humas Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu buana.
5. Seluruh Staff TU yang telah membantu dalam memberikan kelancaran dalam skripsi ini.

6. Mama dan Papa tercinta, adik – adikku, puput, nova, atas doa dan dukungannya hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
7. My husband “Rudy Supriyadi” thx honey for your support, your pray and your love.
8. Temen-temen tersayang, Nana, lia, Nia, Titi, Popy, Vera, Esti, Rini, Gm, gw gak akan ngelupain kebersamaan kita (pasar senggol bo) he.....

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat serta dapat memberikan sumbangan ilmu bagi yang membacanya khususnya bagi yang membutuhkan data penelitian ini, semoga Allah memberkahi kita semua. Amin.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
ABSTRAKSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix

BAB I : PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Permasalahan	1
1.2. Perumusan masalah.....	4
1.3. Tujuan penelitian.....	4
1.4. Signifikasi penelitian.....	4
1.4.1. Akademis.....	4
1.4.2. Praktis	4

BAB II : KERANGKA PEMIKIRAN

2.1. Komunikasi organisasi	6
2.2. Humas.....	8
2.3. Kegiatan Humas.....	12
2.4. Tingkat kepuasan pelanggan.....	19
2.5. Pelanggan.....	21
2.6. Pelayanan prima.....	22
2.7. Dimensi kualitas pelayanan.....	27

2.8. Pengertian jasa.....	29
---------------------------	----

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1. Tipe penelitian.....	30
3.2. Metode penelitian.....	30
3.3. Waktu dan lokasi penelitian.....	31
3.4. Populasi dan sampel.....	31
3.4.1. Populasi.....	31
3.4.2. Sampel.....	31
3.5. Teknik pengumpulan data.....	34
3.5.1. Data primer.....	34
3.5.2. Data skunder.....	34
3.6. Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep.....	35
3.6.1. Definisi Konsep.....	35
3.6.2. Operasionalisasi konsep.....	36
3.7. Teknik Analisa Data.....	38
3.7.1. Format tipe Likert.....	39

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN HASIL PENELITIAN

4.1. Sejarah singkat dan profil Transjakarta Busway.....	41
4.1.1. Visi dan Misi Transjakarta Busway.....	42
4.1.2. Struktur Organisasi Transjakarta Busway.....	43
4.1.2.1. Susunan Organisasi Transjakarta.....	43
4.1.3. Gambaran Kinerja Humas Transjakarta.....	44
4.1.3.1. Aktifitas Internal.....	44

4.1.3.2. Aktivitas Eksternal.....	45
4.1.4. Tujuan dan Strategi Humas Transjakarta.....	46
4. 2. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	48
4.2.1. Identitas Responden.....	49
4.2.2. Pelayanan Transjakarta.....	51
4.2.3. Pembahasan.....	70
4.2.4 Pengolahan Data Penelitian.....	73

BAB V : Kesimpulan dan Saran

5.1. Kesimpulan.....	88
5.2. Saran	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BIODATA



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Jenis Kelamin	49
Tabel 4.2. Usia Responden	50
Tabel 4.3. Pekerjaan Responden	51
Tabel 4.4. Kebersihan Di Dalam Bus	52
Tabel 4.5. Fasilitas Tempat Duduk	53
Tabel 4.6. Kerapihan Pakaian supir Transjakarta	54
Tabel 4.7. Kerapihan Pakaian Petugas Keamanan Transjakarta	54
Tabel 4.8. Informasi Lokasi Tempat Henti Bus Melalui System Suara	55
Tabel 4.9. Fasilitas AC	56
Tabel 4.10. Fasilitas Lampu Penerangan di Dalam Bus	57
Tabel 4.11. Fasilitas Pintu Otomatis	58
Tabel 4.12. Ketepatan Waktu Perjalanan	59
Tabel 4.13. Pelayanan Petugas Keamanan	60
Tabel 4.14. Pelayanan Supir Transjakarta	60
Tabel 4.15. Pelayanan Petugas Loket	61
Tabel 4.16. Kecepatan Supir Dalam Mengoperasikan Bus	62
Tabel 4.17. Kecepatan Pelayanan Petugas Keamanan	63
Table 4.18. Kecepatan Pelayanan Petugas Tiket Transjakarta	64
Tabel 4.19. Keamanan di Dalam Bus Transjakarta	65
Table 4.20. Petugas Keamanan Menjamin Keamanan Penumpang	66
Tabel 4.21. Sikap Sopan Santun Petugas Transjakarta	67
Table 4.22. Supir Bus Transjakarta Mengemudi Dengan Baik	68

Table 4.23. Perhatian Petugas Keamanan Secara Individu Kepada pelanggan

Transjakarta	69
--------------------	----

