



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERNAL DALAM  
MENCAPAI KEPUASAN PELANGGAN  
PT. AEROFOOD INDONESIA  
(ACS Cengkareng- Tangerang)**

**SKRIPSI**

diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Strata I(S-1) Ilmu Komunikasi

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

Disusun Oleh :

**SUCHAERI**

**44212110047**

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCUBUANA  
JAKARTA  
2017**



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Efektivitas Komunikasi Internal Dalam Mencapai  
Kepuasan Pelanggan PT.Aerofood Indonesia (ACS  
Cengkareng – Tangerang)

Nama : Suchaeri

Nim : 44212110047

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 21 Januari 2017

MERCU BUANA

Mengetahui,

Pembimbing

(Novi Erlita S.Sos.M.A)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : Efektivitas Komunikasi Internal Dalam Mencapai  
Kepuasan Pelanggan PT. Aerofood Indonesia

Nama : Suchaeri

Nim : 44212110047

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 16 Februari 2017

Ketua Sidang  
Enjang Pera Irawan, M.Ikom (.....) 

Penguji Ahli  
Drs. Marwan Mahmudi, M.Si (.....) 

Pembimbing  
Novi Erlita S.sos. M.A (.....) 

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Efektivitas Komunikasi Internal Dalam Mencapai Kepuasan  
Pelanggan PT. Aerofood Indonesia

Nama : Suchaeri

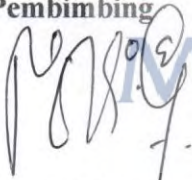
Nim : 44212110047

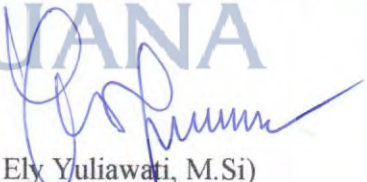
Fakultas : Ilmu Komunikasi


Bidang Studi : Public Relations

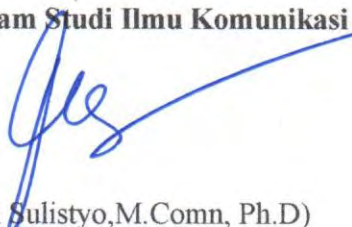
Jakarta, 23 Februari 2016

Disetujui dan diterima oleh,

**Pembimbing**  
  
(Novi Erlita.Sos, M.A)

**Ketua Bidang Studi Public Relations**  
  
(Dr. Ely Yuliatwati, M.Si)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**  
  
(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**  
  
(Ponco Budi Sulisty, M.Comn, Ph.D)

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suchaeri  
NIM : 44212110047  
Bidang Studi : Public Relations  
Alamat Rumah : Jl. Kp Pangkalan Rt. 001/002 No. 108 Kel. Semanan  
Kec. Kalideres Jakarta barat - 11230  
No. Telp. : 0821 1479 0985

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul: **Efektivitas Komunikasi Internal Dalam Mencapai Kepuasan PT. Aerofood Indonesia (ACS Cengkareng – Tangerang)** adalah murni hasil karya yang telah saya buat sendiri untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi ini bukan merupakan tiruan atau duplikasi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan atau tidak, kecuali bagian kutipan yang sumbernya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi dan melakukan kembali proses penyusunan skripsi dari awal.

Demikian surat ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 18 Februari 2017



Suchaeri

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi “**Efektivitas Komunikasi Internal dalam Mencapai Kepuasan Pelanggan di PT. AEROFOOD INDONESIA (ACS Cengkareng – Tangerang)**”. Peneliti juga mengucapkan mohon maaf apabila ada kesalahan dalam penulisan proposal skripsi ini.

Dalam penyusunan proposal skripsi ini, peneliti berterima kasih yang setulusnya kepada semua pihak yang sangat berpengaruh bagi kehidupan peneliti. Terutama bagi pihak-pihak yang telah memberikan dukungannya dalam pembuatan proposal skripsi, peneliti sampaikan kepada :

1. Novi Erlita S.Sos.M.A selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan pengarahan, edukasi, motivasi serta perhatiannya kepada peneliti agar skripsi ini selesai tepat pada waktunya.
2. Bpk/Ibu para staff Perpustakaan Universitas Mercubuana, terima kasih untuk setiap bantuannya.
3. Orang Tua (alm) Karta dan Saidah memberikan dukungan baik moril maupun materil yang tidak dapat terungkapkan.
4. Emil Fadilah selaku General Manajer PT. Aerofood Indonesia divisi Industrial Catering yang telah memberikan izin dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

5. Untuk kakak tercinta Daud Saputra, Acep Saputra, Titin dan Supriyadi dan semua pihak yang telah memberikan motivasi dan dukungannya dengan baik untuk peneliti.
6. Ratih Widia Paramitasari, istriku tercinta yang telah memberikan doa, semangat, dukungan, dan motivasi untuk terselesaikannya proposal skripsi ini dengan tepat waktu.
7. Untuk teman-teman PR angkatan 21 yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih atas kebaikan, keceriaan, dan kebersamaannya selama kuliah.
8. Terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu peneliti hingga proses akhir penulisan proposal skripsi ini.

Jakarta, Januari 2017



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Peneliti

## DAFTAR ISI

|  |            |
|--|------------|
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>                     | <b>i</b>   |
| <b>LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI.....</b>                    | <b>ii</b>  |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI.....</b>            | <b>iii</b> |
| <b>ABSTRAKSI.....</b>                                      | <b>iv</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                 | <b>v</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                     | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                                   | <b>ix</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                                   |            |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                            | 1          |
| 1.2 Rumusan Masalah.....                                   | 8          |
| 1.3 Tujuan Penelitian.....                                 | 8          |
| 1.4 Kegunaan Penelitian.....                               | 9          |
| 1.4.1 Kegunaan Akademis.....                               | 9          |
| 1.4.2 Kegunaan Praktis.....                                | 9          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>                             |            |
| 2.1 Komunikasi Organisasi.....                             | 10         |
| 2.1.1 Pengertian Komunikasi Organisasi.....                | 10         |
| 2.1.2 Fungsi Komunikasi dalam Organisasi.....              | 12         |
| 2.1.3 Dimensi Komunikasi dalam Organisasi.....             | 14         |
| 2.1.3.1 Komunikasi Internal.....                           | 14         |
| 2.1.3.2 Komunikasi Eksternal.....                          | 18         |
| 2.1.4 Efektivitas Komunikasi.....                          | 19         |
| 2.2 Pengertian, Fungsi, Tugas, Peran Public Relations..... | 20         |
| 2.2.1 Pengertian Public Relations.....                     | 20         |
| 2.2.2 Fungsi Public Relations.....                         | 22         |
| 2.2.3 Peran Public Relations.....                          | 23         |
| 2.3 Kepuasan Pelanggan.....                                | 25         |
| 2.3.1 Pengertian Pelanggan.....                            | 25         |
| 2.3.2 Kepuasan Pelanggan.....                              | 28         |
| 2.3.3 Manfaat Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....           | 32         |
| 2.3.3.1 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....                   | 33         |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>                       |            |
| 3.1 Tipe Penelitian.....                                   | 36         |
| 3.2 Metode Penelitian.....                                 | 37         |
| 3.3 Populasi dan Sampel.....                               | 38         |
| 3.3.1 Populasi.....  | 38         |
| 3.3.2 Sampel.....  | 38         |
| 3.4 Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep.....       | 40         |
| 3.4.1 Definisi konsep.....                                 | 40         |
| 3.4.2 Operasionalisasi Konsep.....                         | 41         |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data.....                           | 44         |



|   |  |    |
|---|--|----|
| 3.5.1   | Data Primer.....                                   | 44 |
| 3.5.2   | Data Sekunder.....                                 | 45 |
| 3.5.3   | Validitas dan Reliabilitas.....                    | 45 |
| 3.5.3.1                                       | Validitas.....                                     | 45 |
| 3.5.3.2                                       | Reliabilitas.....                                  | 49 |
| 3.6   | Teknik Analisis Data.....                          | 51 |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> |  |    |
| 4.1   | Gambaran Umum Tempat Penelitian.....               | 54 |
| 4.1.1   | Sejarah Perusahaan.....                            | 54 |
| 4.1.2   | Visi dan Misi Perusahaan.....                      | 57 |
| 4.1.3   | Filosofi Perusahaan.....                           | 57 |
| 4.1.4   | Struktur Organisasi Perusahaan.....                | 59 |
| 4.2   | Hasil Penelitian.....                              | 61 |
| 4.2.1   | Karakteristik Responden.....                       | 61 |
| 4.2.2   | Analisa Kuesioner.....                             | 66 |
| 4.2.3   | Analisis Data Efektivitas Komunikasi Internal..... | 85 |
| 4.3   | Pembahasan.....                                    | 87 |
| 4.3.1   | Efektivitas Komunikasi Internal.....               | 87 |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>             |  |    |
| 5.1   | Kesimpulan.....                                    | 90 |
| 5.2   | Saran.....   | 90 |
| 5.2.1   | Saran Akademis.....                                | 91 |
| 5.2.2   | Saran Praktis.....                                 | 91 |
| <b>Daftar Pustaka</b>                         |  |    |
| <b>Lampiran</b>                               |  |    |
| <b>Daftar Riwayat Hidup</b>                   |  |    |