



**EFEKTIVITAS PELAYANAN SALES COUNTER OFFICER
DALAM PEMBENTUKAN CITRA PT. TIKI JALUR
NUGRAHA EKAKURIR DI JAKARTA BARAT**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S – 1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh :

Nadhilah Ramadhani

44212110007

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2017



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
PUBLIC RELATIONS

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nadhilah Ramadhani
Nim : 44212110007
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan *Sales Counter Officer* Dalam
Pembentukan Citra PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Di
Jakarta Barat

Jakarta, 12 Februari 2017

Mengetahui,
Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

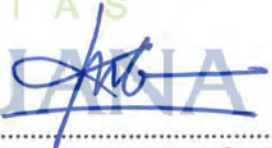
(Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si)

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Nadhilah Ramadhani
Nim : 44212110007
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan *Sales Counter Officer* Dalam
Pembentukan Citra PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Di Jakarta
Barat

Jakarta, 23 Februari 2017

Ketua Sidang
Drs. A. Rahman, H.I. MM, M.Si



(.....)

Penguji Ahli
Novi Erlita, S.Sos, M.Si



(.....)

Pembimbing
Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si



(.....)

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **EFEKTIVITAS PELAYANAN SALES COUNTER OFFICER
DALAM PEMBENTUKAN CITRA PT. TIKI JALUR NUGRAHA
EKAKURIR DI JAKARTA BARAT**

Nama : Nadhilah Ramadhani

NIM : 44212110007

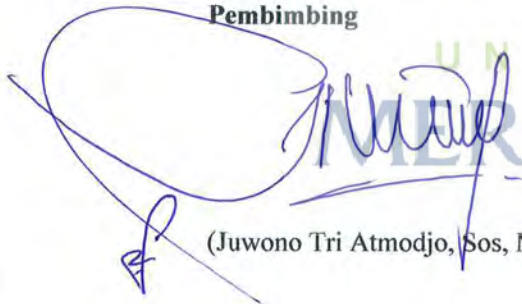
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 23 Februari 2017

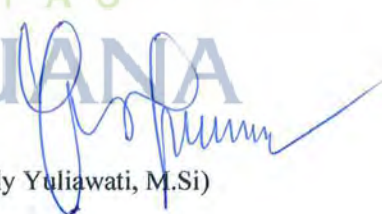
Disetujui dan diterima oleh:

Pembimbing



(Juwono Tri Atmodjo, Sos, M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Ponco Budi Sulisty, M.Comn., Ph.D)

KATA PENGANTAR

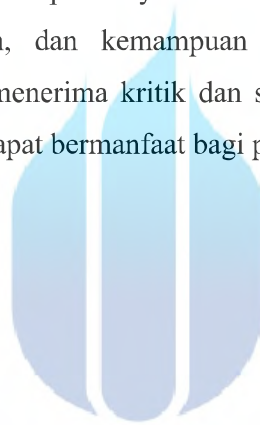
Alhamdulillah, segala puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Kuasa atas berkat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Sales Counter Officer dalam Pembentukan Citra PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir di Jakarta Barat”** ini. Penulisan proposal skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana Program Studi Public Relations pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas MercuBuana.

Peneliti sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Maka pantas jika peneliti menyampaikan rasa hormat dan mengucapkan rasa terima kasih kepada semua pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang turut membantu dalam proses penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada :

1. Bpk. Juwono Tri Atmodjo S.Sos. M.Si selaku dosen pembimbing penulisan skripsi yang selalu sabar member pengarahan, koreksi, semangat dan dukungan kepada peneliti agar skripsi ini selesai tepat pada waktunya.
2. Ayah Adlis dan Bunda Nova tersayang tak pernah lelah untuk mendoakan anaknya dan selalu memberi semangat serta motivasi agar peneliti tidak pernah kehilangan semangat untuk mengerjakan skripsi ini hingga terselesaikan. Untuk adik Firly Adianov dan adik Dinda Metria Ghassani yang telah memberikan dukungan untuk kakak. Terimakasih untuk semua dukungan, bantuan dan semangat yang telah diberikan kepada peneliti.
3. Ibu Fanny Sahbandar dan Ibu Marlisa Kurniaty selaku Marketing Communication dan Talent Acquisition PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir yang telah memberikan segala informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

4. Seluruh responden atas kesediaannya membantu peneliti dalam pengumpulan data.
5. Untuk partner of my life Ben Muhammad yang telah banyak membantu tiada henti memberikan doa, dukungan, semangat dan nasihat yang membagun supaya peneliti lebih berusaha menyelesaikan skripsi ini
6. Untuk teman seperjuanganku, Rangers (Arini, Dian, Gayatri, Meli, Reni, Winna) yang selalu mendukung dan mensupport peneliti.

Peneliti menyadari sepenuhnya akan segala keterbatasan baik dalam pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan yang dimiliki. Dengan segala kerendahan hati peneliti menerima kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi peneliti dan pembaca.



Jakarta, 12 Februari 2017

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nadhilah Ramadhani
44212110007

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4.1 Kegunaan Akademis.....	7
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Komunikasi	8
2.1.1 Pengertian Komunikasi.....	8
2.1.2 Komunikasi <i>Interpersonal</i>	13
2.1.3 Komunikasi Efektif.....	19
2.1.6 Efektifitas.....	23
2.2 <i>Public Relations</i>	23
2.2.1 Definisi <i>Public Relations</i>	23
2.2.2 Fungsi <i>Public Relations</i>	27
2.2.3 Tujuan <i>Public Relations</i>	27
2.2.4 Sasaran <i>Public Relations</i>	29
2.3 Pelanggan.....	30
2.3.1 Pengertian Pelanggan.....	31
2.3.2 Jenis-Jenis Pelanggan.....	31
2.3.3 Hubungan Pelanggan/ <i>Customer Relation</i>	31
2.4 Pelayanan.....	33
2.4.1 Pengertian Pelayanan.....	33
2.4.2 Kualitas Pelayanan.....	34

2.4.3 Dimensi Kualitas.....	35
2.4.4 Pelayanan Pelanggan/ <i>Customer Service</i>	36
2.5 Citra	37
2.5.1 Pengertian Citra	38
2.5.2 Jenis-Jenis Citra.....	40
2.5.3 Komponen Citra.....	41
2.5.4 Citra Perusahaan.....	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
3.1 Tipe Penelitian.....	46
3.2 Metode Penelitian.....	46
3.3 Populasi dan Sampel.....	47
3.3.1 Populasi.....	47
3.3.2 Sampel.....	48
3.4 Definisi dan Operasionalisasi Konsep.....	49
3.4.1 Definisi Konsep.....	49
3.4.1.1 Efektifitas	49
3.4.1.2 Pelayanan <i>Sales Counter Officer</i>	50
3.4.1.3 Pembentukan Citra.....	50
3.4.2 Operasionalisasi Konsep.....	51
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.5.1 Data Primer.....	52
3.5.2 Data Sekunder.....	53
3.5.3 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas.....	54
3.5.3.1 Uji Validitas	54
3.5.3.2 Uji Reliabilitas.....	57
3.6 Teknik Analisis Data.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1 Gambar Umum Objek Penelitian.....	62
4.1.1 Sejarah PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir.....	63
4.1.2 Visi dan Misi PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir.....	63
4.1.3 <i>Corporate Design</i> PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir.....	66

4.1.4 Struktur Organisasi PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir Kantor Perwakilan Tomang 9.....	68
4.2 Hasil Penelitian.....	68
4.2.1 Karakteristik Responden.....	69
4.2.2 Analisa Kuesioner.....	78
1.1.1 Analisa Variabel X Pelayanan <i>Sales Counter Officer</i>	78
4.2.3 Analisis Data Efektivitas Pelayanan <i>Sales Counter Officer</i>	101
4.3 Pembahasan.....	115
4.3.1 Dimensi <i>Tangibles</i>	115
4.3.2 Dimensi <i>Emphaty</i>	116
4.3.3 Dimensi <i>Reliability</i>	117
4.3.2 Dimensi <i>Responsiveness</i>	118
4.3.2 Dimensi <i>Assurance</i>	118
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	125
5.1 Kesimpulan	125
5.2 Saran.....	126
5.2.1 Saran Akademis.....	127
5.2.2 Saran Praktis.....	127
DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Konsep.....	51
Tabel 3.2 Hasil Data Uji Validitas X Efektivitas Pelayanan <i>Sales Counter Officer</i>	56
Tabel 4.1 Penghargaan JNE.....	64
Tabel 4.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	69
Tabel 4.3 Karakteristik responden berdasarkan Lama Usia.....	70
Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan Lama Sudah Menggunakan Jasa JNE .	71
Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan Kategori Pelanggan	71
Tabel 4.6 Karakteristik responden berdasarkan Kategori Pengiriman apa.....	72
Tabel 4.7 Karakteristik responden berdasarkan Jenis Service Yang Digunakan.....	73
Tabel 4.8 Karakteristik responden berdasarkan Seberapa Sering Menggunakan Jasa JNE	74
Tabel 4.9 Karakteristik responden berdasarkan Mendapatkan Informasi Tentang Kartu JLC.....	75
Tabel 4.10 Karakteristik responden berdasarkan Alasan Menjadi Pelanggan JNE	76
Tabel 4.11 Pelayanan JNE Yang Perlu Di Perbaiki.....	77
Tabel 4.12 Fasilitas Mesin Antrian Tersedia.....	78
Tabel 4.13 Tersedianya Air Minum.....	79
Tabel 4.14 Kenyamanan <i>Sales Counter</i>	80
Tabel 4.15 Bukti Transaksi Di Cetak Digital.....	80
Tabel 4.16 Keamanan Ruang <i>Sales Counter</i>	81
Tabel 4.17 Tersedianya Tempat Parkir.....	82
Tabel 4.18 Tersedianya Kursi Tunggu.....	83
Tabel 4.19 Tempat Pelayanan Terjangkau.....	83
Tabel 4.20 Standar Pelayanan.....	84
Tabel 4.21 Keramahan <i>Sales Counter Officer</i>	85
Tabel 4.22 Petugas Mengerti Kebutuhan Pelanggan.....	86
Tabel 4.23 <i>Sales Counter Officer</i> Memahami Pelanggan.....	86
Tabel 4.24 <i>Sales Counter Officer</i> Melayani Pendapat.....	87
Tabel 4.25 Ketulusan Petugas Dalam Melayani.....	88
Tabel 4.26 Pengiriman Barang Cepat	89

Tabel 4.27 Kemudahan Pengiriman di JNE.....	89
Tabel 4.28 Prosedur Pelayanan.....	90
Tabel 4.29 Ketelitian <i>Sales Counter Officer</i>	91
Tabel 4.30 Kesalahan Dalam Melayani.....	92
Tabel 4.31 <i>Sales Counter Officer</i> Cepat Tanggap.....	92
Tabel 4.32 <i>Sales Counter Officer</i> Meyakinkan Agar Orang Lain Menggunakan Jasa JNE.....	93
Tabel 4.33 Tanggapan Atas Keluhan.....	94
Tabel 4.34 <i>Sales Counter Officer</i> Disiplin.....	95
Tabel 4.35 Kemudahan Mendapatkan Tata Cara Pengiriman.....	95
Tabel 4.36 <i>Sales Counter Officer</i> Kompeten.....	96
Tabel 4.37 Penyelesaian Masalah Pengiriman.....	97
Tabel 4.38 Menggunakan Kartu JLC.....	98
Tabel 4.39 Petugas Memberikan Informasi.....	98
Tabel 4.40 Mengatasi Masalah Pengiriman	99
Tabel 4.41 Petugas Pelayanan Profesional.....	100