



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN JASA LAYANAN INTERNET  
RUMAH**

(Survei Terhadap Mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi Regular 1 Universitas  
Mercu Buana Angkatan 2017 Periode Februari-Juni 2021)

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata (S-  
1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh :

Arinda Brili Damayanti

44217010016

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2021**

## LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA

### LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Arinda Brili Damayanti  
NIM : 44217010016  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Layanan Internet Rumah (Survei Terhadap Mahasiswa Fikom Regular 1 UMB Angkatan 2017 Periode Februari-Juni 2021)** adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Skripsi tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi atau penelitian yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya. Bila terbukti saya melakukan tindakan plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi yaitu pembatalan kelulusan saya sebagai sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana dan melakukan kembali semua proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 14 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan,

( Arinda Brili Damayanti )

Mengetahui,

Pembimbing

Ketua Bidang Studi

( Ervan Ismail, S.Sos., M.Si )

( Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom )

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Arinda Brili Damayanti  
NIM : 44217010016  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Jasa Layanan Internet Rumah (Survei  
Terhadap Mahasiswa Fikom Regular 1 UMB Angkatan  
2017 Periode Februari-Juni 2021)

Jakarta, 14 Agustus 2021

Mengetahui,

Pembimbing



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

( Ervan Ismail, S.Sos., M.Si )

### LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Nama : Arinda Brili Damayanti  
NIM : 44217010016  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap  
Kepuasan Pelanggan Jasa Layanan Internet Rumah (Survei  
Terhadap Mahasiswa Fikom Regular 1 UMB Angkatan  
2017 Periode Februari-Juni 2021)

Jakarta, 14 Agustus 2021

Ketua Sidang : Dr. A Rahman HI., M.Si.,  
CICS (.....)

Penguji Ahli : Dr. SM Niken Restaty, M.Si (.....)

Pembimbing : Ervan Ismail, S.Sos., M.Si (.....)

**LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR**

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Layanan Internet Rumah (Survei Terhadap Mahasiswa Fikom Regular 1 UMB Angkatan 2017 Periode Februari-Juni 2021)

Nama : Arinda Brili Damayanti

NIM : 44217010016

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 14 Agustus 2021

Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relations

Pembimbing



( Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom )



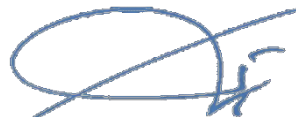
( Ervan Ismail, S.Sos., M.Si )

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



( Dr. Elly Yuliawati, M.Si )



( Dr. Farid Hamid, M.Si )



Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Public Relations

Arinda Brili Damayanti  
44217010016

Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer service* Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Layanan Internet Rumah (Survei Terhadap Mahasiswa Fikom Reg. 1 UMB Angkatan 2017 Periode Februari-Juni 2021).

Bibliografi : 5 BAB 116 hal + Lampiran + 46 Buku + 8 Jurnal + 9 Data Website

#### ABSTRAK

*Kualitas Pelayanan merupakan aspek penting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan karena dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui dan menjelaskan sejauhmana Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Layanan Internet Rumah.*

*Pendekatan konsep yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teori Suryanto, Customer Relations yang menjelaskan bahwa jalinan hubungan komunikasi dengan publik konsumen atau pelanggan, di mana perusahaan harus senantiasa memerhatikan terpenuhinya harapan (expectation), keinginan dan kepuasan pelanggan terkait produk atau jasa yang dikonsumsi.*

*Dengan pendekatan penelitian kuantitatif, populasi penelitian ini adalah Mahasiswa Fikom Reg. 1 UMB Angkatan 2017 dengan sample 198 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan metode survey dengan menyebarkan kuesioner. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa layanan internet rumah. Berdasarkan uji regresi yang telah dilakukan, diperoleh nilai R Square sebesar 0,323. Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan khususnya pada mahasiswa Fikom Reg. 1 UMB Angkatan 2017 sebesar 32,3%.*

**Kata Kunci:** *Komunikasi, Customer Relations, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan.*



Mercu Buana University  
Faculty of Communication Science  
Public Relations

Arinda Brili Damayanti  
44217010016

*The Influence of Customer Service Quality on Customer Satisfaction with Home Internet Services (Survey of Fikom Reg. 1 UMB Students Class of 2017 Period February-June 2021).*

*Bibliography : 5 CHAPTER 116 pages + Appendix + 46 Books + 8 Journals + 9 Website Data*

### **ABSTRACT**

*Service quality is an important aspect that must be considered by every company because it can affect customer satisfaction. The purpose of this research is to find out and explain to what extent the influence of customer service quality on customer satisfaction of home internet services.*

*The conceptual approach used in this research is using Suryanto's theory, Customer Relations which explains that the communication relationship with the public consumer or customer, where the company must always pay attention to the fulfillment of expectations, desires and customer satisfaction related to products or services consumed.*

*With a quantitative research approach, the population of this research is the students of Fikom Reg.1 UMB Class of 2017 with a sample of 198 respondents. Data collection techniques using survey methods by distributing questionnaires. The results of this study indicate that there is an influence between service quality on customer satisfaction of home internet services. Based on the regression test that has been done, the R Square value is 0.323. It can be concluded that service quality has an effect on customer satisfaction, especially for students of Fikom Reg. 1 UMB Class of 2017 is 32.3%.*

**Keywords:** *Communication, Customer Relations, Service Quality, Customer Satisfaction.*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah memberikan nikmat-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Layanan Internet Rumah (Survei Terhadap Mahasiswa Reguler 1 Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Meruya Angkatan 2017)” dengan baik dan lancar.

Penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang perkuliahan Strata 1 (Universitas Mercu Buana bidang studi Public Relations). Menyadari dengan sepenuhnya bahwa banyaknya kekurangan karena keterbatasan kemampuan serta kurangnya pengalaman penulis dalam mengerjakan Tugas Akhir Skripsi ini. Karenanya penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar di masa yang akan datang tulisan ini dapat menjadi lebih baik lagi. Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ervan Ismail, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah menyumbangkan waktu, perhatian, dan pikiran, serta ilmu-ilmunya yang sangat berguna dan bermanfaat yang disampaikan kepada peneliti dalam menyelesaikan penulisan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Dr. Elly Yulawati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.



4. Suryaning Hayati, SE, MM, M.Ikom selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana
5. Segenap Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memberikan ilmunya yang bermanfaat.
6. Orang tua, dan adik peneliti tercinta yang telah mendoakan, menemani, memotivasi, dan memberikan dukungannya dengan penuh kasih sayang.
7. Mas Adi, Mas Segah, dan Mas Reza, selaku kakak sepupu peneliti yang selalu memberikan kepercayaannya dan dukungannya, sehingga penulis dapat berada di tahap penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
8. Rizqi Aldiansyah, yang selalu membantu, memotivasi dan memberikan semangat selama penelitian ini.
9. Zeta, Dinda, Shinta, sahabat terkasih peneliti yang selalu memotivasi dan memberi semangat selama penelitian ini.
10. Rica, Tania, Laiz, Via, yang selalu membuat waktu-waktu penulis terasa sangat menyenangkan apabila bersama kalian dan sayang untuk dilewatkan.
11. Teman-teman seperjuangan peneliti, Naresh, Akmal, Rafi, Shella, Vito, Mike, Aliefa, Amanna, Yusuf, dan Mirna. Terima kasih atas dukungan dan bantuannya selama mengerjakan Tugas Akhir Skripsi ini.
12. Akhmad Rozali selaku tutor SPSS, terima kasih berkat konten tutor anda di *YouTube*, saya dapat mempelajari pengolahan data dan dapat menyelesaikan skripsi ini.

13. Seluruh teman-teman mahasiswa/i Public Relations 2017 Universitas Mercu Buana Jakarta.
14. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu, terima kasih sudah sukarela untuk membantu peneliti dalam proses penyelesaian Tugas Akhir Skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Peneliti mohon maaf apabila terdapat kekeliruan dalam Tugas Akhir Skripsi ini. Semoga Tugas Akhir Skripsi ini dapat membawa manfaat bagi pengembangan ilmu di masa yang akan datang.

Jakarta, 22 Juli 2021



UNIVERSITAS  
**Arinda Brili Damayanti**  
MERCU BUANA 44217010016

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR .....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II .....	10
TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
2.2 Kajian Teoretis .....	20
2.2.1 Komunikasi .....	20
2.2.2 Komunikasi Dua Arah.....	24
2.2.3 Komunikasi Interpersonal.....	25
2.2.4 Teori Pentrasi Sosial .....	26
2.2.5 Public Relations .....	28
2.2.6 <i>Stakeholder Relations</i> .....	30
2.2.7 Sosiopsikologi.....	33
2.2.8 Customer Relations.....	34
2.2.9 Kualitas Layanan.....	39

2.2.10 Kepuasan Pelanggan.....	45
<b>BAB III.....</b>	<b>50</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
<b>3.1 Paradigma Penelitian.....</b>	<b>50</b>
<b>3.2 Metode Penelitian.....</b>	<b>51</b>
<b>3.3 Populasi dan Sampel.....</b>	<b>52</b>
3.3.1 Populasi.....	52
3.3.2 Sampel.....	53
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel.....	53
<b>3.4 Definisi dan Operasionalisasi Konsep.....</b>	<b>55</b>
3.4.1 Definisi Konsep.....	55
3.4.2 Operasionalisasi Konsep.....	56
<b>3.5 Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>58</b>
3.5.1 Data Primer.....	59
3.5.2 Data Sekunder.....	61
3.5.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	62
<b>3.6 Teknik Analisis Data.....</b>	<b>68</b>
3.6.1 Uji Korelasi.....	68
3.6.2 Analisis Regresi Linear Sederhana.....	70
3.6.3 Uji Hipotesis.....	71
<b>BAB IV.....</b>	<b>72</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>72</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....</b>	<b>72</b>
<b>4.2 Hasil Penelitian.....</b>	<b>77</b>
4.2.1 Data Responden.....	77
4.2.2 Analisis Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	79
4.2.3 Analisis Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	96
4.2.4 Analisis Data.....	103
<b>4.3 Pembahasan.....</b>	<b>109</b>
<b>BAB V.....</b>	<b>114</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>114</b>
<b>5.1 Kesimpulan.....</b>	<b>114</b>

<b>5.2 Saran</b> .....	115
<b>5.2.1 Saran Akademis</b> .....	116
<b>5.2.2 Saran Praktis</b> .....	116
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>117</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>122</b>
<b>Lampiran 1 : Draft Kuesioner</b> .....	122
<b>Lampiran 2 : Hasil Uji Validitas</b> .....	125
<b>Lampiran 3 : Hasil Uji Reliabilitas</b> .....	126
<b>Lampiran 4 : Hasil Data Responden</b> .....	126
<b>Lampiran 5 : Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana</b> .....	127
<b>Lampiran 6 : Hasil Uji Koefisien Determinasi</b> .....	127
<b>Lampiran 7 : Hasil Uji Korelasi</b> .....	128
<b>Lampiran 8 : Hasil Uji T</b> .....	128
<b>Lampiran 9 : Surat Ijin Permohonan Data</b> .....	129
<b>CURRICULUM VITAE</b> .....	<b>130</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Konsep .....	56
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	60
Tabel 3. 3 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) .....	64
Tabel 3. 4 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	65
Tabel 3. 5 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Alpha .....	66
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas .....	67
Tabel 3. 7 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	69
Tabel 4. 1 Responden Pengguna Jas Layanan Internet Rumah .....	78
Tabel 4. 2 Jasa Layanan Internet Yang Digunakan.....	78
Tabel 4. 3 Modem Yang Disewakan Berfungsi Dengan Baik .....	80
Tabel 4. 4 Jaringan Internet Yang Digunakan Stabil .....	81
Tabel 4. 5 CS Memahami Produk Pelayanan Internet Yang Ditawarkan Kepada Saya .....	82
Tabel 4. 6 CS Mampu Memberikan Solusi Terhadap Masalah Yang Saya Keluhkan .....	83
Tabel 4. 7 CS Mampu Memberikan Pelayanan Yang Memuaskan.....	84
Tabel 4. 8 CS Melayani Sesuai Dengan Keinginan Saya.....	85
Tabel 4. 9 CS Sopan Dalam Melayani Saya .....	86
Tabel 4. 10 CS Memberikan Penjelasan Kepada Saya Dengan Baik .....	87
Tabel 4. 11 CS Memperhatikan Keluhan Saya .....	88
Tabel 4. 12 CS Sabar Dalam Mendengarkan Keluhan Saya .....	89
Tabel 4. 13 CS Memahami Apa Yang Saya Butuhkan .....	90
Tabel 4. 14 CS Sigap Dalam Melayani Saya.....	91
Tabel 4. 15 CS Dapat Menyelesaikan Masalah Yang Saya Alami Dengan Baik.....	92
Tabel 4. 16 Nilai Skor Tertinggi Variabel X.....	93
Tabel 4. 17 Nilai Skor Terendah Variabel X.....	94
Tabel 4. 18 Saya Senang Mmembicarakan Hal Positif Mengenai Provider Yang Saya Gunakan.....	96
Tabel 4. 19 Saya Merasa Percaya Kepada Provider Yang Saya Gunakan .....	97
Tabel 4. 20 Saya Merasa Biaya Untuk Berlangganan Terjangkau .....	98
Tabel 4. 21 Layanan Yang Diberikan Sesuai Dengan Harapan Saya.....	99
Tabel 4. 22 Nilai Skor Tertinggi Variabel Y.....	100
Tabel 4. 23 Nilai Skor Terendah Variabel Y .....	101
Tabel 4. 24 Hasil Uji Korelasi .....	103
Tabel 4. 25 Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi .....	104
Tabel 4. 26 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	105
Tabel 4. 27 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana .....	106
Tabel 4. 28 Hasil Uji T .....	108

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1 Keluhan Pelanggan</b> .....	5
<b>Gambar 4. 1 Produk Indihome</b> .....	74
<b>Gambar 4. 2 Logo Indihome</b> .....	75
<b>Gambar 4. 3 Produk First Media</b> .....	76
<b>Gambar 4. 4 Logo First Media</b> .....	76
<b>Gambar 4. 5 Produk Biznet</b> .....	77
<b>Gambar 4. 6 Logo Biznet</b> .....	77

