FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

Nama : SOFIYANI MAYSARI (44214110043)

Judul : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DIVISI CORPORATE COMMUNICATION (CUSTOMER) TERHADAP TERBENTUKNYA CITRA POSITIF PADA KONSUMEN PT. PARAMOUNT ENTERPRISE INTERNATIONAL

Bibliografi : 127 halaman ; 21 buku 1979-2016 – 5 Jurnal

ABSTRAKSI

Pelayanan merupakan salah satu bagian penting di suatu perusahaan yang menjadi faktor pendukung dalam kemajuan perusahaan dan membentuk citra perusahaan di mata publik dan para stakeholder. Pelayanan yang berkualitas harus menjadi perhatian khusus bagi perusahaan terutama pelayanan yang diberikan kepada konsumen sebagai stakeholder utama dalam perkembangan dan kemajuan perusahan, hal ini penting untuk dijalankan demi keberlangsungan perusahaan di tengah kompetisi dunia bisnis seperti sekarang ini.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori menurut A. Parasuraman, Valerie A. Zeithmal dan Leonard L. Berry bahwa terdapat 5 dimensi dalam pelayanan antara lain : *Realiability, Responsiveness, Assurrance, Emphaty, Tangibles.* Pada citra perusahaan menurut Liou & Chuang mengemukakan empat elemen yang bisa digunakan untuk menganalisis citra perusahaan yaitu : *Moralities, Managements, Performance, Services.*

Paradigma penelitian yang digunakan adalah positivisme. Tipe penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah eksplanatif dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan dalam peneliti yaitu dengan menggunakan metode kuantitatif dengan cara survey dengan penyebaran kuesioner kepada responden dengan jumlah sampel 89 orang.

Variabel X memiliki korelasi positif yang kuat terhadap Variabel Y dan hubungan yang signifikan dengan nilai koefisien korelasi 0,607. Hasil uji hipotesis ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pelayanan Divisi Corporate Communication (Customer Care) terhadap Citra Perusahaan.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan*, Citra

http://digilib.mercubuana.ac.id/