



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRIMA PT ISS  
INDONESIA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG STADION  
UTAMA GELORA BUNG KARNO**

**SKRIPSI**

Skripsi Ini Disusun Sebagai Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Strata 1 ( S1 ) Komunikasi

Disusun Oleh :

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
Firdina Elivia Zahro N.S  
44217010059

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2021**



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Firdina Elivia Zahro N.S

NIM : 44217010059

Konsentrasi : *Public Relations*

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima PT ISS Indonesia Terhadap Kepuasan Pengunjung Stadion Utama Gelora Bung Karno** 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 ini bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi yang sudah ada, baik yang dipublikasikan maupun tidak. Saya bersedia dikenai sanksi apabila skripsi ini terbukti melakukan plagiarisme.

Jakarta, 15 Februari 2021



**MERCU BUANA**  
(Firdina Elivia Zahro N.S.)

Pembimbing

Ketua Bidang Studi *Public Relations*

(Yuni Tresnawati S.Sos, M.Ikom)

(Dr Elly Yuliawati, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima PT ISS Indonesia Terhadap  
Kepuasan Pengunjung Stadion Utama Gelora Bung Karno

Nama : Firdina Elivia Zahro N.S

NIM : 44217010059

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*



Jakarta, 15 Februari 2021

Mengetahui

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Pembimbing  
(Yuni Tresnawati S.Sos, M.Ikom)



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

### LEMBAR LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima PT ISS Indonesia Terhadap  
Kepuasan Pengunjung Stadion Utama Gelora Bung Karno

Nama : Firdina Elivia Zahro N.S

NIM : 44217010059

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 15 Februari 2021

Ketua Sidang

Dr Nurhayani Saragih, M.Si

(.....)

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Nurhayani".

Pengaji Ahli

Ida Anggraeni Ananda, M.Si

(.....)

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Anggraeni".

Pembimbing

Yuni Tresnawati S.Sos, M.Ikom

(.....)

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Tresnawati".



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

## LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima PT ISS Indonesia Terhadap  
Kepuasan Pengunjung Stadion Utama Gelora Bung Karno

Nama : Firdina Elivia Zahro N.S

NIM : 44217010059

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : *Public Relations*

Jakarta, 15 Februari 2021  
Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing  
*Yuni Tresnawati*  
(Yuni Tresnawati, S.Sos, M.Ikom)

Ketua Bidang Studi *Public Realtions*



(Dr Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi



(Ponco Budi Sulistyo, M.Comm, Ph.D)

Ketua Program Studi Ilmu  
Komunikasi



(Dr Farid Hamid, M.Si)



Universitas Mercu Buana

Fakultas Ilmu Komunikasi

Bidang Studi Public Relations

Firdina Elivia Zahro N.S

44217010059

Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima PT ISS Indonesia Terhadap Kepuasan

Pengunjung Stadion Utama Gelora Bung Karno

Bibliografi : 5 bab 148 halaman + lampiran + 25 buku + 5 jurnal

## ABSTRAK

Gaya hidup selalu mengalami perubahan seiring berjalananya waktu, ditambah saat ini seluruh dunia sedang dilanda pandemi covid-19. Dengan adanya pandemi covid-19 ini membuat mayoritas masyarakat mulai tergerak untuk memulai hidup sehat, salah satunya dengan berolahraga. Stadion Gelora Bung Karno dan PT ISS Indonesia sebagai petugas pelayanan di tempat berolahraga yang paling populer inipun juga turut merasakan imbasnya, Perusahaan yang dalam fokusnya adalah memberikan jasa, sudah seharusnya memberikan pelayanan jasa yang baik dan juga berkualitas agar pengunjung merasa nyaman dalam melakukan kegiatan berolahraga.

Penelitian ini menggunakan paradigma positivisme, dengan pendekatan kuantitatif metode yang survey. Subjek Pada Penelitian ini adalah pengunjung Stadion Utama Gelora Bung Karno. Responden dalam penelitian ini sebanyak 150 orang, yang mana semuanya adalah pengunjung Stadion Utama Gelora Bung Karno yang pernah dan/ atau turut merasakan pelayanan yang diberikan oleh petugas PT ISS Indonesia. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan accidental sampling.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi Pelayanan Prima menunjukkan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,606 atau 60,6%. Hal ini memiliki arti bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh sebesar 60,6% terhadap kepuasan pengunjung SUGBK, sedangkan 39,4% dipengaruhi oleh variabel lain. Sedangkan hasil perhitungan uji signifikansi regresi atau uji F, dapat diketahui bahwa nilai F hitung = 228.012 dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan prima berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung.

Penelitian ini menyimpulkan pelayanan yang diberikan oleh PT ISS Indonesia dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung Stadion Utama Gelora Bung Karno, karena telah terbukti bahwa pengaruhnya cukup berarti. Untuk itu kualitas pelayanan yang diberikan harus terus ditingkatkan. Hal ini bertujuan agar semakin terjaganya kondisi Stadion Utama Gelora Bung Karno dan kepuasan serta kenyamanan dari setiap pengunjung.



Mercu Buana University  
Faculty of Communication  
Public Relations Major  
Firdina Elivia Zahro N.S  
44217010059

The Influence of Quality of Excellent Service of PT ISS Indonesia on Visitor Satisfaction at Gelora Bung Karno Stadium

Bibliography : 5 chapters 148 pages + attachments + 25 books + 5 journals

## ***ABSTRACT***

*Lifestyles are always changing over time, plus the whole world is currently being hit by the covid-19 pandemic. With the covid-19 pandemic, the majority of people are starting to be moved to start healthy lives, one of which is by exercising. Gelora Bung Karno Stadium and PT ISS Indonesia as service officers in the most popular sports venues also feel the impact, the Company in its focus is to provide services, should provide good service and also quality so that visitors feel comfortable in doing sports activities.*

*This research uses the paradigm of positivism, with a quantitative approach to survey methods. The subject of this research is the visitors of Gelora Bung Karno Stadium. Respondents in this study as many as 150 people, all of whom were visitors to gelora Bung Karno Stadium who had and / or also felt the service provided by officers of PT ISS Indonesia. The data collected in this study used accidental sampling.*

*The results showed that the dimension of Pelayanan Prima showed the coefficient of determination (R Square) of 0.606 or 60.6%. This means that the quality of service has an influence of 60.6% on visitor satisfaction, while 39.4% is influenced by other variables. While the results of the calculation of regression significance test or F test, it can be known that the value of calculated  $F = 228,012$  with a signification rate of  $0.000b < 0.05$ . So it can be said that the quality of excellent service has a positive effect on visitor satisfaction.*

*This research concluded that the services provided by PT ISS Indonesia can affect the satisfaction of visitors of Gelora Bung Karno Stadium, because it has been proven that the influence is quite meaningful. Therefore, the quality of service provided must be continuously improved. This aims to maintain the condition of gelora Bung Karno Stadium and the satisfaction and comfort of every visitor.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat serta Hidayah Nya kepada kita sehingga dapat terselesaikannya Skripsi ini dengan judul : “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima PT ISS Indonesia Terhadap Kepuasan Pengunjung Stadion Utama Gelora Bung Karno*”. Adapun tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan penyelesaian Tugas Akhir pada program Strata 1 (S1) Jurusan Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan yang berasal dari beberapa pihak. Pada kesempatan kali ini, dari lubuk hati yang paling dalam saya selaku penulis ingin menyampaikan ungkapan rasa terima kasih kepada :

1. Ibu Yuni Tresnawati S.Sos, M.Ikom selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahannya serta ilmu-ilmu yang berguna bagi penulis dalam proses pembuatan skripsi ini.
2. Bapak Ponco Budi Sulistyo, M.Comm, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si, selaku ketua bidang studi Public Relations sekaligus dosen pembimbing akademik atas segala bimbingannya selama ini.
4. Orang tua penulis, Bapak Sulaiman atas dukungan moril maupun materil dan Ibu Nurma atas doa dan harapannya serta terima kasih yang teramat

mendalam karena selalu menjadi penyemangat dan motivasi penulis dalam menyelesaikan seluruh tugas perkuliahan agar tepat pada waktunya.

5. Teman seperjuangan penulis dalam menyelesaikan berbagai tugas sejak awal masa perkuliahan hingga masa skripsi yaitu Saudari Rica Irwansyah, terima kasih telah menjadi teman bertukar pikiran dan diskusi penulis, serta teman-teman lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

*You know who you are.*

6. Team Humas PPKGBK Bapak Ganda Sofa, Ibu Dyah dan Ibu Bunga serta tidak lupa Ibu Rakhmah selaku *Corporate Communications* PT ISS Indonesia atas bantuan yang telah diberikan dalam membantu proses penyelesaian penulisan skripsi ini.
7. Tidak lupa terima kasih kepada para musisi yang berada di *playlist* penulis. Terima kasih karena telah menjadi penghibur dan penyemangat penulis pada saat proses penulisan skripsi.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, namun penulis tetap mengharapkan skripsi ini dapat bermanfaat bagi orang banyak dan dapat menjadi masukan bagi pendidikan di Indonesia khususnya dalam bidang Ilmu Komunikasi dan Public Relations.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	i
<b>LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA .....</b>	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	iii
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI .....</b>	iv
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI .....</b>	v
<b>ABSTRAK .....</b>	vi
<b>ABSTRACT .....</b>	vii
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	viii
<b>DAFTAR ISI .....</b>	x
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	16
1.3 Tujuan Penelitian .....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
1.4.1 Kegunaan Akademis.....	16
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	17
1.4.3 Kegunaan Sosial.....	17
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	18
2.1 Penelitian Terdahulu.....	18
2.2 Pengertian Komunikasi .....	22
2.2.1 Fungsi Komunikasi dan Tujuan Komunikasi .....	24
2.2.2 Bentuk-Bentuk Komunikasi .....	26
2.3 Pengertian Public Relations .....	28
2.3.1 Tujuan Public Relations .....	29
2.3.2 Fungsi Public Relations.....	29
2.3.3 Peran Public Relations.....	30
2.4 Customer Relations Management (CRM).....	33

2.5 Pelayanan Prima ( <i>Service Excellence</i> ) .....	35
2.5.1 Tujuan Pelayanan Prima .....	41
2.6 Kepuasan Pengunjung .....	42
2.7 Hipotesis Penelitian .....	44
2.8.1 Fungsi Hipotesis Penelitian .....	45
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	46
3.1 Paradigma Penelitian .....	46
3.2 Metode Penelitian .....	48
3.3 Populasi dan Sampel .....	49
3.3.1 Populasi .....	49
3.3.2 Sampel (rumus) .....	50
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	52
3.4 Definisi Konsep dan Operasional Konsep .....	53
3.4.1 Definisi Konsep .....	53
3.4.2 Operasionalisasi Konsep .....	53
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	55
3.5.1 Data Primer .....	56
3.5.2 Data Sekunder .....	57
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	57
3.6.1 Uji Validitas .....	57
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	60
3.7 Teknik Analisis Data .....	62
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	62
3.7.2 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	63
3.7.3 Uji Hipotesis.....	63
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	65
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	65
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	65
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	66
4.1.3 Struktur Organisasi PT ISS Indonesia.....	67
4.1.4 Jenis Layanan PT ISS Indonesia .....	67

4.2 Hasil Penelitian .....	71
4.2.1 Karakteristik Responden .....	71
4.2.2 Pelayanan Prima (Variabel X).....	74
4.2.3 Kepuasan Pengunjung (Variabel Y).....	79
4.2.4 Deskriptive Variabel.....	85
4.3 Analisis Data .....	95
4.3.1 Uji Korelasi.....	95
4.3.2 Analisis Regresi .....	97
4.4 Pembahasan.....	100
<b>BAB V      KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>111</b>
5.1 Kesimpulan .....	111
5.2 Saran.....	112
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>114</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>116</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Konsep .....	53
Tabel 3. 2 Uji Validitas Variabel X.....	58
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	72
Tabel 4. 2 Usia Responden .....	73
Tabel 4. 3 Pekerjaan/Profesi Responden .....	73
Tabel 4. 4 Keahlian (Reliability) .....	75
Tabel 4. 5 Berwujud (Tangible) .....	76
Tabel 4. 6 Daya Tanggap (Responsiveness) .....	77
Tabel 4. 7 Jaminan (Assurance) .....	78
Tabel 4. 8 Empati (Empathy) .....	78
Tabel 4. 9 Kepuasan (Satisfaction) .....	80
Tabel 4. 10 Ekspektasi (Expectation).....	80
Tabel 4. 11 Keahlian (Reliability) .....	81
Tabel 4. 12 Daya Tanggap (Responsiveness).....	82
Tabel 4. 13 Jaminan (Assurance) .....	83
Tabel 4. 14 Empati (Empathy) .....	84
Tabel 4. 15 Berwujud (Tangible) .....	85
Tabel 4. 16 Tabel Deskriptif Variabel X .....	87
Tabel 4. 17 Tabel Deskriptif Variabel Y .....	90
Tabel 4. 18 Uji Korelasi.....	96
Tabel 4. 19 Analisis Regresi.....	97

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi .....	67
Gambar 4. 2 Grafik Deskriptif Persentase Variabel Y.....	91

