



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SALES DEPARTMENT TERHADAP CITRA  
PERUSAHAAN PT. YOKOGAWA INDONESIA

TUGAS AKHIR  
SKRIPSI

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



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2022



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

### LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kushartati Murtiningsih  
NIM : 44217110080  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Sales Department Terhadap Citra Perusahaan PT. Yokogawa Indonesia 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 plagiarism, 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, 24 September 2022  
Yang membuat pernyataan,  
**MERCU BUANA**



(Kushartati Murtiningsih)

Mengetahui,

Pembimbing

( Kurniawan Prasetyo, S.Ikom, M.Ikom )

Ketua Bidang Studi

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



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Kushartati Murtiningsih  
NIM : 44217110080  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Sales Department Terhadap Citra Perusahaan PT. Yokogawa Indonesia



Jakarta, 24 September 2022

Mengetahui,

Pembimbing

(Kurniawan Prasetyo, S.Ikom, M.Ikom )



Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana

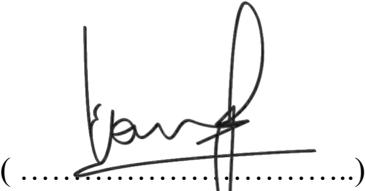
## LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR

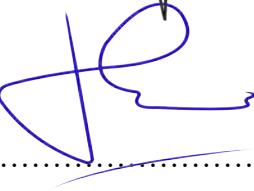
Nama : Kushartati Murtiningsih  
NIM : 44217110080  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations  
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Sales Department Terhadap Citra Perusahaan PT. Yokogawa Indonesia

Jakarta, 24 September 2022

UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA** 

Ketua Sidang : Novi Erlita, S.Sos, M.A ( ..... )

Penguji Ahli : Dr. Yoyoh Hereyah, M.Si ( ..... ) 

Pembimbing : Kurniawan Prasetyo, S.Ikom, M.Ikom ( ..... ) 



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

## LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Sales Department Terhadap Citra Perusahaan PT. Yokogawa Indonesia

Nama : Kushartati Murtiningsih

NIM : 44217110080

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 24 September 2022

Disetujui dan diterima oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relations

Pembimbing

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

(Kurniawan Prasetyo, S.Ikom, M.Ikom)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

  
( Dr. Elly Yuliawati, M.Si )

  
( Dr. Farid Hamid, M.Si )



**Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana**

Nama	: Kushartati Murtiningsih
NIM	: 44217110080
Fakultas	: Ilmu Komunikasi
Program Studi	: Public Relations
Judul	: Pengaruh Kualitas Pelayanan Sales Department Terhadap Citra Perusahaan PT. Yokogawa Indonesia
Bibliografi	: 79 Halaman; 29 Buku; 9 Jurnal; 6 Skripsi / Tesis

## **ABSTRAK**

PT. Yokogawa Indonesia merupakan salah satu perusahaan yang menerapkan fungsi Public Relations. Akan tetapi, perusahaan sempat menerima feedback yang buruk. Maka pada penelitian ini telah menentukan tujuan penelitian yang terdiri dari; 1) mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Sales Departement terhadap citra perusahaan PT. Yokogawa Indonesia; 2) Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan Sales Departement terhadap citra perusahaan PT. Yokogawa Indonesia.

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan paradigma positivistik. Di samping itu, metode penelitiannya adalah kuantitatif-korelatif untuk mengetahui pengaruh dari dua varibel, sehingga kuesioner yang dilengkapi Skala Likert digunakan untuk mengumpulkan data. Respondennya sejumlah 100 dari customer PT. Yokogawa Indonesia yang dihitung dengan menggunakan Rumus Lameshow. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, regresi linear sederhana, uji koefisien determinasi, dan uji hipotesis.

Hasil penelitiannya adalah 1) Pegawai paling dominan adalah pria dengan jumlah 74; 2) Usia karyawan paling dominan adalah di atas 40 tahun; 3) Lulusan SMA menjadi frekuensi paling tinggi dengan jumlah 36; 4) Hipotesis diterima, dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan secara statistik terhadap Citra Perusahaan PT. Yokogawa Indonesia.

Dengan demikian, penelitian ini dapat berguna untuk akademik dalam menambahkan variabel mediasi, dan secara praktik dapat menggunakan metode lainnya, seperti observasi dan wawancara untuk menghindari pendapat yang subjektif

**Kata Kunci:** Public Relations, Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan



**Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Mercu Buana**

Name	:	Kushartati Murtiningsih
Student ID	:	44217110080
Faculty	:	Communication Sciences
Study Program	:	Public Relations
Title	:	<i>Effect of Sales Department Service Quality on Company Image PT. Yokogawa Indonesia</i>
Bibliography	:	79 Pages; 29 Books; 9 Journals; 6 Essay / Thesis

**ABSTRACT**

*PT. Yokogawa Indonesia is one of the companies that implement the Public Relations function. However, the company had received bad feedback. Thus, this research determines the research objectives which consist of; 1) to understand the influence of the Sales Department service quality on the company image of PT. Yokogawa Indonesia; 2) to understand how much influence the service quality of the Sales Department has on the corporate image of PT. Yokogawa Indonesia.*

*The research was conducted using a positivistic paradigm with quantitative-corelative method to determine effect between two variables, so a questionnaire applied with a Likert Scale was used to collect data. There were 100 respondents of customer PT Yokogawa Indonesia which were calculated using the Lameshow formula. The data analysis technique used validity test, simple linear regression, coefficient of determination test, and hypothesis testing.*

*The results of the research are 1) The most dominant employee is male with a total of 74; 2) The most dominant employee age is above 40 years old; 3) High school graduates are the highest frequency with 36; 4) The hypothesis is accepted; it can be concluded that Service Quality has a statistically significant effect on the Company Image of PT. Yokogawa Indonesia. Thus, this research can be useful for academics in adding mediating variables, and in practice can use other methods.*

*In conclusion, this research can be useful for academics in adding mediating variables, and in practice other methods can be used, such as observation and interviews to avoid subjective opinions.*

**Keywords:** *Public Relations, Service Quality, Company Image*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penyusunan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Sales Department Terhadap Citra Perusahaan PT. Yokogawa Indonesia” ini dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam kesempatan ini dengan kerendahan hati, perkenankan peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Novi Erlita, M.A selaku ketua sidang.
2. Ibu Dr. Yoyoh Hereyah selaku Pengaji Ahli.
3. Bapak Kurniawan Prasetyo, S.Ikom, M.Ikom., selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar mengarahkan dan membimbing peneliti.
4. Ibu Dr. Elly M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
5. Bapak Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si., selaku wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
6. Bapak Dr. Farid, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Mercu Buana.
7. Ibu Suryaning Hayati, SE.MM, M.Ikom selaku Ketua Program Studi Public Relations.
8. Ibu Alm. Dra. Ida Anggraeni Ananda, M.Si, selaku dosen pembimbing saya sebelumnya terima kasih atas segala bimbingan nya serta arahan sehingga saya bisa menyelesaikan siding seminar proposal saya.
9. Kepala Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi beserta Jajarannya.
10. Kedua orang tua, Alm. Supoyo Hadi & Almh. Titik Winhartuti atas doa, bimbingan, dukungan serta kasih sayang yang selalu tercurah selama ini.
11. Kakak laki-laki, Hadi Kuswindar, Tatang Kuswindar & Drajat Wahyu Nugroho yang telah men-support saya dan menjaga saya selama kedua orang tua saya telah tiada.
12. Adik perempuan saya, Dinar Pramudiastuti yang sudah membantu banyak hal dalam hidup saya, menyemangati saya melewati hal yang buruk serta mendukung hal-hal yang baik dalam hidup saya.

11. Teman-teman kampus saya, Karina Deswari, Noval Suri Salim, Evi Suryani & Kezia Sharon Wakary yang selalu menjadi tempat saya berkeluh kesah serta sudah men-support saya sedari awal masuk dunia per-kuliahian. Semoga kita selalu sukses ke depan nya.
12. Kolega kantor saya, Bapak Dani Agmarzam, Bapak Fitra Wahyudi & Ibu Dian Novitasari yang selalu memberi kemudahan saya dalam menjalani kerja serta kuliah di waktu yang bersamaan.
13. Teman-teman tersayang, Nabila Iwan Sahara, Ineke Putri, Megawati Zakaria, Renata N. Darliah, Hildana Indy, Angga Rickyawan & Widiaz Teguh Prasetyo terima kasih untuk segala kebaikan dan hal-hal yang pernah kita lewati Bersama.
14. Pasangan tercinta, Muhammad Nasruloh yang menjadi garda terdepan saya melewati hari terburuk saya dan menjadi sumber support utama. Terima kasih ya.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini peneliti telah berusaha untuk menyajikan yang terbaik, tetapi dengan penuh kesadaran bahwa tidak ada kesempurnaan yang mutlak pada karya manusia, sehingga perlu adanya masukan saran dan kritik yang bersifat membangun guna memperoleh hasil yang lebih baik untuk yang akan datang.



Jakarta, 14 Agustus 2022

Kushartati Murtiningsih

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang Masalah.....	1
1.2    Perumusan Masalah.....	4
1.3    Tujuan Penelitian.....	4
1.4    Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1    Manfaat Akademis.....	5
1.4.2    Manfaat Praktis .....	5
<b>BAB II .....</b>	<b>6</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1    Penelitian Terdahulu .....	6
2.2    Communication .....	11
2.3    Corporate Communiations .....	11
2.4    Public Relations.....	12
2.4.1    Fungsi Public Relations .....	12
2.4.2    Tujuan Public Relations .....	13
2.5    Kualitas Pelayanan .....	14
2.5.1    Faktor Penyebab Penurunan Kualitas Pelayanan.....	14
2.5.2    Prinsip Kualitas Pelayanan .....	16
2.5.3    Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan.....	17
2.6    Citra Produk .....	18
2.6.1    Jenis-Jenis Citra .....	19

2.6.2	Dimensi dan Indikator Citra Perusahaan .....	20
2.6.3	Proses Terbentuknya Citra Perusahaan.....	21
2.7	Hipotesis Penelitian.....	21
<b>BAB III.....</b>		<b>23</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>23</b>
3.1	Paradigma Penelitian.....	23
3.2	Metode Penelitian.....	23
3.3	Subjek Penelitian.....	23
3.4	Definisi dan Operasionalisasi Konsep.....	24
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	26
3.7	Teknik Analisis Data.....	31
<b>BAB IV.....</b>		<b>33</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHSAN .....</b>		<b>33</b>
4.1	Gambaran Umum PT. YOKOGAWA INDONESIA.....	33
4.1.1	Visi dan Misi.....	33
4.2	Hasil Penelitian .....	34
4.2.1	Data Responden .....	34
4.2.2	Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan .....	35
4.2.3	Analisis Regresi Linear Sederhana .....	46
4.2.4	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	47
4.2.5	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	48
4.2.6	Hasil Uji Hipotesis.....	48
4.2	Pembahasan .....	49
<b>BAB V .....</b>		<b>54</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>		<b>54</b>
5.1	Kesimpulan.....	54
5.2	Saran.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>56</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>60</b>

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Model SOR Perubahan Sikap.....	6
Gambar 2. 2 Model Pembentukan Citra .....	21
Gambar 4. 1 Lambang PT. Yokogawa Indonesia .....	33



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Pemaparan Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Konsep.....	25
Tabel 3. 2 Nilai Skala Likert.....	26
Tabel 3. 3 Kriteria Koefisien Validitas .....	26
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas .....	27
Tabel 3. 5 Alpha/ r hitung .....	30
Tabel 3. 6 Hasil Uji Reliabilitas .....	31
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	35
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	35
Tabel 4. 4 PT. Yokogawa Indonesia Memiliki Fasilitas yang Layak Sesuai dengan yang dijanjikan.....	36
Tabel 4. 5 PT. Yokogawa Indonesia Memiliki Fasilitas yang Layak Sesuai dengan yang dijanjikan.....	36
Tabel 4. 6 Sales Departement PT. Yokogawa Indonesia Komunikatif dalam Memberikan Pelayanan .....	37
Tabel 4. 7 Pegawai Departemen PT. Yogokawa Indonesia Memakai Seragam yang Sesuai dan Rapih .....	37
Tabel 4. 8 Sales Departement PT. Yokogawa Indonesia Memiliki Pegawai yang Santun.....	38
Tabel 4. 9 Sales Departement PT. Yokogawa Indonesia Melayani dengan Waktu yang Sesuai Tidak Bertele-tele dan Cepat Tanggap.....	38
Tabel 4. 10 Sales Departement PT. Yokogawa Indonesia Selalu Ada Saat dibutuhkan oleh Customer .....	39
Tabel 4. 11 Sales Departement PT. Yokogawa Indonesia Memiliki Respon yang Baik Terhadap Keinginan yang diinginkan Customer.....	39
Tabel 4. 12 Pelayanan yang diberikan oleh Sales Departemen PT Yogokawa Indonesia Informatif dan dapat Membantu .....	40
Tabel 4. 13 Pelayanan yang diberikan Sales Departement PT. Yokogawa Indonesia Sudah Sesuai Sehingga Memberikan Kenyamanan untuk Customer .....	40
Tabel 4. 14 Sales Departement PT. Yokogawa Indonesia Memiliki Pengetahuan yang Luas dan Membantu dalam Sisi Pelayanan .....	41

Tabel 4. 15 Sales Departement PT. Yokogawa Indonesia Melayani Customer dengan Perlakuan yang Aman dan Tidak Bertindak Semaunya Layak Sesuai dengan yang dijanjikan Statistik.....	41
Tabel 4. 16 PT. Yokogawa Indonesia Memiliki Sales Departement yang Cepat Tanggap .....	42
Tabel 4. 17 PT. Yokogawa Indonesia Memberikan Pelayanan yang Menghasilkan Kesan yang Baik .....	42
Tabel 4. 18 PT. Yokogawa Indonesia Melayani Customer dengan Konsisten.....	43
Tabel 4. 19 PT. Yokogawa Indonesia Memiliki Pegawai yang Berkata Apa Adanya dan Tidak Melebih-lebihkan.....	43
Tabel 4. 20 PT. Yokogawa Indonesia Memiliki Pegawai yang Tidak Sombong saat Melayani Customer .....	44
Tabel 4. 21 PT. Yokogawa Indonesia Bertanggung Jawab denga Segala Keluhan dan Permintaan Customer .....	44
Tabel 4. 22 PT. Yokogawa Indonesia Melayani Customer dengan Sifat yang Pantas .....	45
Tabel 4. 23 PT. Yokogawa Indonesia Memiliki Kualitas Pelayanan yang Lebih Baik dari Perusahaan Lain .....	45
Tabel 4. 24 PT. Yokogawa Indonesia Memiliki Pegawai yang Murah Senyum .....	46
Tabel 4. 25 Hasil Analisis Regresi Sederhana .....	47
Tabel 4. 26 Hasil Uji Determinasi .....	48
Tabel 4. 27 Hasil Uji Hipotesis (Uji T).....	48



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	69
Lampiran 2 Correlations.....	73
Lampiran 3 Struktur Organisasi .....	77
Lampiran 4 Curriculum Vitae Mahasiswa .....	78

