



**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*