



**Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan
pada PT. Mamindo Sukses Bersama (Upsolute Coffee)
(survei pelanggan terhadap divisi Marketing)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata (S-1)
Ilmu Komunikasi Bidang Studi Hubungan Masyarakat

Disusun Oleh:

Arif Nurohman

44213120069

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

20



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

Lembar Pernyataan Mahasiswa

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arif Nurohman
NIM : 44213120069
Konsentrasi : Public Relations

Dengan ini menyatakan bahwa hasil Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan pada PT. Mamindo Sukses Bersama (Upsolute Coffee) (survei pelanggan terhadap divisi Marketing)** merupakan hasil karya sendiri yang benar akan keasliannya dan merupakan hasil dari studi pustaka yang didampingi oleh dosen pembimbing yang telah ditetapkan keputusannya oleh pihak Universitas Mercu Buana. Tugas akhir tersebut bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari karya yang sudah ada, baik dipublikasikan maupun tidak, kecuali ada beberapa bagian kutipan yang sumber informasinya telah saya cantumkan sebagaimana mestinya.

Demikian pernyataan yang saya buat ini dalam keadaan sadar.

Jakarta, 25 Maret 2021



Arif Nurohman

Pembimbing I



(Dr. Nur Kholisoh, M.Si)

Ketua Bidang Studi



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Arif Nurohman

NIM : 44213120069

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan pada PT. Mamindo Sukses Bersama (Upsolute Coffee) (survei pelanggan terhadap divisi Marketing)

Jakarta, 13 Maret 2021

Mengetahui,

Pembimbing

(Dr. Nur Kholisoh, M.Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan pada
PT. Mamindo Sukses Bersama (Upsolute Coffee)
(survei pelanggan terhadap divisi Marketing)

Nama : Arif Nurohman

NIM 44213120069

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 13 Maret 2021

Disetujui dan diterima
oleh,

Ketua Bidang Studi Public Relation

(Dr. Elly Yulawati, M.Si)

Pembimbing

(Dr. Nur Kholisoh, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Ponco Budi Sulistyono, M.Comm,Ph.Di)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Farid Hamid, M.Si)



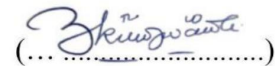
Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Arif Nurohman
NIM : 441213120069
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan pada
PT. Mamindo Sukses Bersama (Upsolute Coffee)
(survei pelanggan terhadap divisi Marketing)

Jakarta, 13 Maret 2021

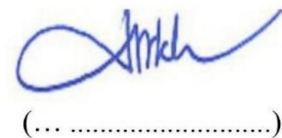
Ketua Sidang : Yuni Tresnawati, M.Ikom

()

Penguji Ahli : Haekal Fajri Amrullah, S.Ikom, M Comn

()

Pembimbing : Dr. Nur Kholisoh, M.Si

()



Universitas Mercu Buana

Fakultas Ilmu Komunikasi

Bidang Studi Public Relations

Arif Nurohman

44213120069

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan pada PT. Mamindo Sukses Bersama (Upsolute Coffee) (survei pelanggan terhadap divisi Marketing)

Bibliografi : 5 Bab 76 Hal + Lampiran + 29 Buku + 16 Sumber lain

ABSTRAK

Public Relations menjalankan fungsi manajemen antar lembaga yang diwakilinya mencapai citra positif.. PT. Mamindo Sukses Bersama (Upsolute Coffee) mengalami berbagai komplain yang diterima di media sosial Upsolute Coffee yaitu Instagram dan *Google Review* dari *customer* terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh staff Upsolute Coffee, hal tersebut berpengaruh terhadap ulasan negatif yang diterima oleh Upsolute Coffee di media sosial . Tujuan dari penelitian ini adalah untuk untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dan citra perusahaan

pelanggan PT. Mamindo Sukses Bersama (Upsolute Coffee) , dan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan di PT. Mamindo Sukses Bersama (Upsolute Coffee). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey dengan menyebarkan kuesioner berupa pertanyaan-pertanyaan mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan PT. Mamindo Sukses Bersama. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 95 orang pelanggan PT. Mamindo Sukses Bersama (Upsolute Coffee). Teknik Analisa data menggunakan Analisis Statistik Deskriptif, pengujian hipotesis menggunakan Regresi Linear Sederhana dan Koefisien Determinasi (R^2) dengan bantuan software Statistical Package for the Social Sciences. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Citra Perusahaan PT. Mamindo Sukses Bersama. Hal ini dapat diartikan, jika Kualitas Pelayanan meningkat, maka Citra Perusahaan PT. Mamindo Sukses Bersama akan mengalami peningkatan

Kata Kunci : Customer Relations, Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan



Mercu Buana University
Faculty of Communications
Field of Study Public Relations
Arif Nurohman
44213120069

The Effect of Service Quality on Corporate Image PT. Mamindo Sukses Bersama
(Upsolute Coffee) (customer survey of Marketing division)

Bibliography : 5 Chapter 76 Pages + Attachment 29 Books + 16 Other sources

ABSTRACT

Public Relations carries out the management function between the institutions it represents to achieve a positive image. PT. Mamindo Sukses Bersama (Upsolute Coffee) experienced various complaints received on Upsolute Coffee's social media, namely Instagram and Google Reviews received from customers regarding the services provided by Upsolute Coffee staff, this affected the negative reviews received by Upsolute Coffee on social media .

This study aims to determine of service quality and corporate image of customers of PT. Mamindo Sukses Bersama (Upsolute Coffee), and to analyze the effect of service quality on corporate image at PT. Mamindo Sukses Bersama (Upsolute Coffee).

The type of research used in this research is quantitative approach with a survey method by distributing questionnaires in the form of questions regarding the effect of service quality on corporate image of PT. Mamindo Sukses Bersama.

The sample in this study were 95 customers of PT. Mamindo Sukses Bersama (Upsolute Coffee). Data analysis techniques used Descriptive Statistical Analysis, hypothesis testing used Simple Linear Regression and the coefficient of Determination (R²) with the help of the Statistical Package for the Social Sciences software. The results of the study show that service quality has a significant influence on the corporate image of PT. Mamindo Sukses Bersama. This can be interpreted, if the quality of service increases, then the corporate image of PT. Mamindo Sukses Bersama will experience an increase

Keywords: Customer Relations, Service Quality and Corporate Image

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala berkah, rahmat, dan lindungan yang diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan pada PT. Mamindo Sukses Bersama (Upsolute Coffee) (survei pelanggan terhadap divisi Marketing) dengan baik dan juga atas pertolongan-Nya lah peneliti dapat melalui semua kesulitan dan hambatan dalam mengerjakan skripsi ini. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk dapat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta. Di dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini, tidak terlepas dari bantuan keluarga yang selalu memberikan dukungan moril dan materil, doa dan semangat di setiap langkah dan waktu yang peneliti tempuh. Terima kasih kepada Ibu yang senantiasa mendoakan dan memberikan motivasi nya untuk penulis agar skripsi ini dapat diselesaikan, juga untuk Retno Widiyawati yang merupakan Istri dari peneliti, karena turut serta membantu dan memberikan dukungan dalam moril maupun materil, dan mempermudah peneliti saat peneliti membutuhkan bantuan dalam rangka menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Nur Kholisoh, M. Si selaku dosen pembimbing, terima kasih atas waktu, ilmu yang bermanfaat, serta bimbingannya terhadap peneliti dalam rangka menyusun skripsi ini.

2. Bapak Dr. Farid Hamid, M. Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan juga Dosen mata kuliah, terimakasih atas waktu dan bimbingan yang diberikan kepada peneliti
3. Seluruh Dosen dan Staff Akademik Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu.
4. Seluruh staff Perpustakaan Universitas Mercu Buana atas bantuan yang diberikan kepada peneliti.
5. Bapak Sutekno Chandra, selaku Direktur PT Mamindo Sukses Bersama (Upsolute Coffee) yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di PT Mamindo Sukses Bersama (Upsolute Coffee)
6. Team Upsolute Coffee, yang telah membangu peneliti untuk memberikan informasi yang di butuhkan dalam penelitian ini.
7. Teman-teman Universitas Mercu Buana, khususnya Fitri Rahayu atas dukungannya untuk sesama pejuang skripsi.

Jakarta, 14 Februari 2020

Arif Nurohman

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10

2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Komunikasi	14
2.2.1 Pengertian Komunikasi	14
2.2.2 Unsur-Unsur Komunikasi	16
2.3 Public Relations	16
2.3.1 Pengertian Public Relations	16
2.3.2 Fungsi Public Relations.....	18
2.3.3 Tujuan Public Relations	19
2.4 Kualitas Pelayanan	20
2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21
2.4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	22
2.5 Citra Perusahaan	24
2.5.1 Definisi Citra	24
2.5.2 Jenis-Jenis Citra	24
2.5.3 Pengertian Citra Perusahaan	26
2.5.4 Proses Terbentuknya Citra Perusahaan.....	28
2.5.5 Dimensi Citra Perusahaan	29

2.6 Kerangka Pemikiran.....	30
2.7 Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Paradigma Penelitian.....	33
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.2.1 Jenis Data	34
3.2.2 Sumber Data.....	34
3.3 Populasi dan Sampel	35
3.3.1 Populasi.....	35
3.3.2 Sampel.....	36
3.4 Definisi dan Operasionalisasi Konsep.....	36
3.4.1 Definisi Konsep.....	36
3.4.2 Operasionalisasi Konsep	39
3.5 Pengujian Instrumen.....	41
3.5.1 Uji Validitas	41
3.5.2 Uji Reabilitas.....	41
3.6 Teknik Analisis Data.....	41

3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	42
3.6.2 Pengukuran Variabel	42
3.7 Pengujian Hipotesis	43
3.7.1 Regresi Linear Sederhana	43
3.7.2 Koefisiensi Determinasi	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Profil PT. Mamindo Sukses Bersama	46
4.1.1 Sejarah Perusahaan	46
4.1.2 Lokasi Perusahaan	46
4.2 Analisis Data	47
4.2.1 Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen	47
4.2.2 Karakteristik Responden	49
4.2.3 Analisis Deskripsi Variabel Penelitian	51
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	54
4.2.5 Analisis Regresi Linier	56
4.3 Pembahasan	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	63

5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	68