



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN SIOMAY WIJAYA BOGOR**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

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

LAURENT VALENCIA

44219010087

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2023**

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Laurent Valencia
NIM : 44219010087
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Siomay Wijaya Bogor

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 16 Agustus 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Laurent Valencia




HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Laurent Valencia
NIM : 44219010087
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Siomay Wijaya Bogor

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.


Disahkan oleh:

Pembimbing 1 : Dr. Achmad Jamil, M.Si ()
NIDN : 307106701
Ketua Penguji : Dr. Irmulansati T, SH, M.Si ()
NIDN : 0330077301
Penguji Ahli : Dr. Juwono Tri Atmodjo, M.Si ()
NIDN : 0316026801

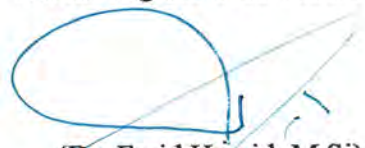
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 16 Agustus 2023
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

()
(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

()
(Dr. Farid Hamid, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada kehadiran Tuhan Yang Maha Esa telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Siomay Wijaya Bogor”**.

Proposal Skripsi ini disusun dan diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata-1 (S.I.Kom) dari Bidang Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Peneliti menyadari bahwa proposal tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh sebab itu diharapkan bagi penulis yang akan datang untuk mengembangkan lagi skripsi ini.

Proses penyelesaian proposal tugas akhir ini tidak lepas dari bimbingan, saran, serta masukan dari berbagai pihak, oleh sebab itu pada kesempatan kali ini, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu. Peneliti ingin memberikan apresiasi sebagai bentuk rasa hormat yang sebesar – besarnya khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Achmad Jamil, M.Si selaku pembimbing peneliti terima kasih atas atas bimbingan, nasihat, dan waktu yang di luangkan untuk memberikan peneliti arahan dalam mengerjakan proposal skripsi ini.
2. Bapak Prof.Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
3. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si selaku Kaprodi Bidang Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta.
4. Bapak/Ibu Dosen beserta Staff Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana Jakarta, peneliti ucapkan terima kasih atas ilmu yang telah diberikan selama perkuliahan di Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana Jakarta.
5. Terima kasih kepada Siomay Wijaya Bogor yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk dapat melakukan penelitian.
6. Kedua orang tua tercinta Bapak Charles Saragih dan Ibu Yuwanti yang sangat saya cintai. Terima kasih atas kasih sayang, doa, dukungan, dan kesabaran yang tidak pernah habis kalian berikan.

7. Caroline Sharon, Kevin Saragih, Ryan Saragih, dan Jason Saragih selaku saudara kandung penulis yang telah memberikan semangat dan doa agar penyusunan tugas akhir ini segera selesai.

8. Untuk sahabat dan kerabat: Calista, Luci, Isnaeni, Naya, Denniese, Ayu, teman – teman PR UMB angkatan 2019, dan teman – teman yang tidak sempat peneliti sebutkan satu per satu, terima kasih atas segala dukungan, waktu, ilmu, hiduran, dan terima kasih untuk selalu mengingatkan peneliti untuk segera menyelesaikan proposal skripsi ini.

Atas segala bantuan dan dukungan kepada peneliti, sekali lagi peneliti ucapkan terima kasih sebesar – besarnya. Semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat baik sebagai sumber informasi maupun sumber inspirasi bagi para pembaca.



Jakarta, 16 Agustus 2023

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Laurent Valencia

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Laurent Valencia
NIM	: 44219010087
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi	: Pengaruh Kualitas
Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Siomay Wijaya Bogor	

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 16 Agustus 2023
Yang menyatakan,



Laurent Valencia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Akademis	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
1.4.3 Manfaat Sosial.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Hasil Penelitian	16
2.3 Kajian Teoritis.....	20
2.3.1 Pengertian Komunikasi	20
2.3.2 Hubungan Masyarakat/Public Relations	23
2.3.3 Pengertian Customer Relations	26
2.3.4 Pengertian Pelayanan	28
2.3.5 Kualitas Pelayanan	31
2.3.6 Pengertian Pelanggan	33
2.3.7 Jenis – Jenis Pelanggan	34

2.4 Hipotesis	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1 Paradigma Penelitian	40
3.2 Metode Penelitian	40
3.3 Populasi dan Sampel	40
3.3.1 Populasi	40
3.3.2 Sampel	41
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel	42
3. 4 Definisi Konsep dan Operasionalisasi	43
3.4.1 Definisi Konsep	43
3.4.2 Operasionalisasi Konsep	43
3. 5 Teknik Pengumpulan Data	46
3.5.1 Data primer	46
3.5.2 Data Sekunder	46
3.5.3 Uji Validitas dan Reliabilitas	47
3. 6 Teknik Analisa Data	49
3. 7 Uji Regresi Sederhana	50
3.8 Uji Hipotesis	50
3.8.1 Uji F	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	52
4.1.1 Visi dan Misi	52
4.1.2 Struktur Organisasi	53
4.2 Hasil Penelitian	53
4.2.1 Penyajian Data	53
4.2.2 Analisis Data	53
4.3 Pembahasan	57
4.3.1 Uji Reliabilitas Data	57
4.3.2 Uji Data	58
4.3.3 Analisis Regresi Linier Sederhana	64
4.3.4 Penerapan Pelayanan Pada Pelanggan Siomay Wijaya	65
4.3.5 Kepuasan Pelanggan	66

4.3.6 Hasil Penelitian	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	69
5.2.1 Saran Akademis.....	69
5.2.2 Saran Praktis.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan dari konsumen Siomay Wijaya di Shopee.....	6
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Siomay Wijaya	53
Gambar 4. 2 Parameter SPSS total scoring variable Kepuasan Pelanggan.....	58
Gambar 4. 3 Hasil total scoring variable X dan Y	59
Gambar 4. 4 Diagram Histogram Data Penelitian.....	60
Gambar 4. 5 Diagram P-P Plot Data Penelitian	60
Gambar 4. 6 Scatter Plot Data Penelitian	62
Gambar 4. 7 Tabel Durbin-Watson dengan signifikansi 5%	63



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Siomay Enak di Kota Bogor	4
Tabel 4. 1 KMO Test Variabel Kualitas Pelayanan Pelanggan #1	54
Tabel 4. 2 KMO Test Variabel Kualitas Pelayanan Pelanggan #9	55
Tabel 4. 3 Anti-Image dan Pearson Variabel Kualitas Pelayanan Pelanggan #9...	55
Tabel 4. 4 KMO Test Variabel Kepuasan Pelanggan #1	56
Tabel 4. 5 Anti-Image dan Pearson Variabel Kepuasan Pelanggan #1	56
Tabel 4. 6 KMO Test Variabel Kepuasan Pelanggan #7	57
Tabel 4. 7 Anti-Image dan Pearson Variabel Kepuasan Pelanggan #7	57
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas Instrumen Pengukuran	58
Tabel 4. 9 Uji Normalitas Metode Kolmogorov-Smirnov	59
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolineritas	61
Tabel 4. 11 Penelitian Durbin-Watson dengan signifikansi 5%	63
Tabel 4. 12 Koefisien Regresi Sederhana Kualitas Pelayanan Pelanggan	64
Tabel 4. 13 ANOVA	67
Tabel 4. 14 Koefisien Determinasi	68