



**PENGARUH KOMPETENSI KOMUNIKASI FRONTLINER
TERHADAP KUALITAS LAYANAN UNIVERSITAS MERCU
BUANA**

**TUGAS AKHIR
(SKRIPSI)**

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

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun oleh:

Deni Jusuf Fadillah

44218110022

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2023

HALAMAN PENYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Deni Jusuf Fadillah
NIM : 44218110022
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Kompetensi Komunikasi Frontliner Terhadap Kualitas Layanan Universitas Mercu Buana

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, 15 September 2023



Deni Jusuf Fadillah

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir sebagai syarat kelulusan dengan judul “Pengaruh Kompetensi Komunikasi Frontliner Terhadap Kualitas Layanan” yang saya lakukan penelitian tersebut di Universitas Mercu Buana. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan penyelesaian Tugas Akhir Skripsi dengan waktu yang telah ditentukan.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, banyak pihak yang telah membantu saya baik dalam bentuk material maupun spiritual berupa bimbingan, saran, nasihat, dukungan semangat dan doa. Teriring ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir, Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Farid Hamid, M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Ahmad Mulyana, Dr, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana.
4. Kepada para informan Bapak Dr. Harwikarya, MT selaku Direktur Akademik dan Riset. Serta teman-teman dan mahasiswa yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu namun tidak mengurangi rasa hormat saya dalam menjadi penyambung antara saya dengan Universitas Mercu Buana.

5. Orang tua tercinta, Ayah Roni Iskanda Ibu Ade Roslina yang selalu memberikan dukungan serta doa kepada saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Adik laki-laki tercinta, saudara M. Hylmi Roni dan Sophian Rahman Roni yang selalu memberikan dukungan serta doa kepada saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Kepada Elsy Shafira Pramesti, Risa, Putri, Risya, Rayisca, Rara, Suci, Savira, Nabilah, Sania, Wulan, Yunita yang telah memberikan support, saran serta bantuannya dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Kepada Kelompok “BERDASAR” yaitu Rayisca, Aisah, Laura, Tegar, Abiem, Safira dan teman seperjuangan kampus lainnya yang telah memberikan support, saran, serta bantuannya dalam penyelesaian Tugas.

Dalam penyusunan dan penulisan tugas akhir ini, saya telah mencurahkan segala daya dan upaya demi terciptanya hasil yang optimal. Namun, saya menyadari bahwa tugas ini banyak memiliki kekurangan. Oleh karena itu, saya menerima semua kritik dan saran yang membangun. Semoga tugas akhir ini dapat memberikan banyak manfaat untuk kita semua, Aamiin.

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Deni Jusuf Fadillah
NIM : 44218110022
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Kompetensi Komunikasi Frontliner Terhadap Kualitas Layanan Universitas Mercu Buana

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.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 15 September 2023

Yang menyatakan,


Deni Jusuf Fadillah

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 TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.4.1. Manfaat Akademis.....	11
1.4.2. Manfaat Praktis.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Penelitian Terdahulu	12
2.2. Kajian Teoritis	16
2.2.1. Komunikasi Organisasi.....	16
2.2.2. Kompetensi Komunikasi	19
2.2.3. Kualitas Layanan	23
2.2.4. Frontliner	30
2.2.5. Hipotensi.....	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1. Paradigma Penelitian	32
3.2. Pendekatan Penelitian	32
3.3. Metode Penelitian	33
3.4 Populasi dan Sampel.....	34
3.4.1 Populasi	34
3.4.2 Sampel	35
3.4.3 Teknik Penarikan Sampel.....	37
3.5 Definisi Konsep dan Operasional Konsep	38
3.5.1 Definisi Konsep	38
3.5.2 Operasionalisasi Konsep.....	39
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.6.1 Data Primer.....	42
3.6.2 Data Sekunder.....	42
3.7 Pretest.....	43
3.7.1 Uji Validitas.....	43
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	48
3.8 Teknik Analisis Data.....	49
3.8.1 Uji Korelasi.....	50
3.8.2 Uji Determinasi.....	50
3.8.3 Uji Regresi.....	51
3.8.4 Uji Hipotesis.....	52
3.8.5 Uji Normalitas	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	55
4.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	55
4.1.2. Logo Universitas.....	61
4.1.3. Bidang Usaha.....	62
4.1.4. Pendidikan dan Fasilitas Universitas Mercu Buana	63
4.1.5. Divisi Yang Diteliti	66

4.1.6.	Job Desk Frontliner	67
4.1.7.	Struktur Organisasi Universitas Mercu Buana	68
4.2.	Hasil Penelitian	69
4.2.1.	Karakteristik Responden.....	69
4.2.2.	Deskripsi Variabel Kompetensi Komunikasi (X).....	71
4.2.3.	Deskripsi Variabel Kualitas Layanan (Y)	77
4.2.4.	Hasil Analisis Instrumen	88
4.2.5.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	90
4.2.6.	Analisa dan Pembahasan Hasil Penelitian.....	95
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		104
5.1.	Kesimpulan	104
5.2.	Saran	105
5.2.1.	Saran Akademis.....	105
5.2.2.	Saran Praktis.....	105
DAFTAR PUSTAKA		107
LAMPIRAN		109



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pra-riset Kualitas Layanan pada frontliner di UMB.....	8
Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	18



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Salah satu fasilitas sanitasi yang dibangun oleh Habitat for Humanity Indonesia	3
Gambar 2 Fasilitas CTPS yang diberikan Habitat for Humanity Indonesia kepada salah satu sekolah di Mauk	4
Gambar 3 Fasilitas air bersih yang dibangun oleh Habitat for Humanity Indonesia untuk warga Cilamaya	4
Gambar 4 Rumah yang dibangun oleh Habitat for Humanity Indonesia	5
Gambar 5 Pamflet kegiatan Charity Run Habitat	8
Gambar 6 Kegiatan Charity Run dilaksanakan	9
Gambar 7 Proses Analisis Data Penelitian Kualitatif Miles and Huberman	34
Gambar 8 Logo Organisasi 39	
Gambar 9 Struktur Organisasi	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian	69
Lampiran 2 Surat Penelitian	70
Lampiran 3 Surat Persetujuan Wawancara.....	71
Lampiran 4 Curriculum Vitae	72
Lampiran 5 Draft Wawancara	73
Lampiran 6 Dokumentasi Wawancara	84

