

ABSTRAK

Nama : Deni Jusuf Fadillah
NIM : 44218110022
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Laporan Skripsi : The Effect of Frontliner Communication Competence on Service Quality of Universitas Mercu Buana
Pembimbing : Suryaning Hayati, SE, MM

Universitas Mercu Buana merupakan salah satu universitas di Indonesia yang dapat mempengaruhi pembelajaran di kampus disebabkan oleh layanan jasa yang diberikan kepada mahasiswanya. Layanan jasa seperti TU, BAK, BAP, dll yang diberikan kepada mahasiswa seringkali mengalami ketidaksesuaian diakibatkan kompetensi komunikasi dari frontliner berbanding terbalik dengan kualitas layanan yang diberikannya. Mengacu pada peran frontliner adalah mengayomi segala kebutuhan konsumen yang merupakan mahasiswa dengan sungguh-sungguh melalui kompetensi komunikasi yang mereka miliki agar mahasiswa menikmati kualitas layanan sebagaimana mestinya.

Komunikasi Interpersonal yaitu komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih. melalui komunikasi interpersonal kompetensi komunikasi dapat dilakukan dan kompetensi sendiri memiliki pengertian kemampuan seseorang yang meliputi keterampilan, pengetahuan, dan sikap dalam melakukan sesuatu kegiatan atau pekerjaan tertentu sesuai dengan standar-standar yang telah ditetapkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh Kompetensi Komunikasi Frontliner Terhadap Kualitas Layanan Universitas Mercu Buana.

Penelitian yang digunakan didasari oleh beberapa klasifikasi yakni penelitian eksploratif dan eksplanatif karena disamping melakukan eksplorasi juga bertujuan menjelaskan hubungan kausul antar variabel melalui pengujian hipotesis, penelitian survei dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data, penelitian menggunakan data primer dan penelitian statistical study dimana penelitian menggunakan pengujian statistik dalam analisis data untuk memecahkan masalah penelitian dengan jumlah populasi 3.318 Mahasiswa dan sampel sebanyak 97 orang.

Hasil data penelitian diatas menunjukkan hasil perhitungan pada Uji T yaitu T Hitung (13,316) T Tabel (1,661) sehingga dari hasil tersebut, disimpulkan bahwa T Hitung > T Tabel yang artinya (Ho) ditolak dan (Ha) diterima. Jadi, hasil dari uji hipotesis ini adalah terdapat pengaruh Kompetensi Komunikasi Frontliner terhadap Kualitas Layanan pada Universitas Mercu Buana

Kata Kunci : Communication Competence, Frontliner, Quality of Service, and Mercu Buana University

ABSTRACT

Name : Deni Jusuf Fadillah
NIM : 44218110022
Study Program : Communication Studies
Title of Thesis Report : Habitat For Humanity Indonesia's Public Relations Activities in Maintaining Good Relations with Donor Partners
Advisor : Anindita, S.Pd, M.Ikom

Universitas Mercu Buana is one of the universities in Indonesia that can affect campus learning due to the services provided to its students. Services such as TU, BAK, BAP, etc. provided to students often experience discrepancies due to the communication competence of the frontliner inversely proportional to the quality of the services provided. Referring to the role of frontliners is to protect all the needs of consumers who are students seriously through their communication competencies so that students enjoy the quality of service as they should.

Interpersonal Communication is communication that takes place between two or more people. Through interpersonal communication, communication competence can be carried out and competence itself has an understanding of a person's ability which includes skills, knowledge, and attitudes in carrying out certain activities or jobs in accordance with predetermined standards. The purpose of this study is to determine the Effect of Frontliner Communication Competence on the Quality of Service of Mercu Buana University

The research used is based on several classifications, namely exploratory and explanatory research because in addition to exploring it also aims to explain the relationship between variables through hypothesis testing, survey research using questionnaires as a data collection tool, research using primary data and statistical study research where research uses statistical testing in data analysis to solve research problems with numbers population 3,318 students and a sample of 97 people.

The results of the research data above show the calculation results on the T Test, namely T Count (13.316) T Table (1.661) so that from these results, it is concluded that T Calculate T Table which means (Ho) is rejected and (Ha) is accepted. So, the result of this hypothesis test is that there is an influence of Frontliner Communication Competence on Service Quality at Mercu Buana University.-

Keywords: Communication Competence, Frontliner, Quality of Service, and Mercu Buana University