



**PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN  
KOMUNIKASI DI MNCTV**

**SKRIPSI**

Disusun Untuk memenuhi Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Strata 1 (S1)  
Ilmu Komunikasi

UNIVERSITAS

Disusun Oleh:

Nama : Fallini Musyarofatul Kamaliah

NIM : 44213010079

MERCU BUANA

**BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2017**



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KOMUNIKASI DI MNCTV**

Nama : Fallini Musyarofatul Kamaliah

NIM : 44213010079

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 1 Juni 2017

UNIVERSITAS  
MENGATAHUI,  
MERCU BUANA  
PEMBIMBING

(Irmulan Sati T S.H.M.Si)

### LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KOMUNIKASI DI MNCTV**

Nama : Fallini Musyarofatul Kamaliah

NIM : 44213010079

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 1 Juni 2017

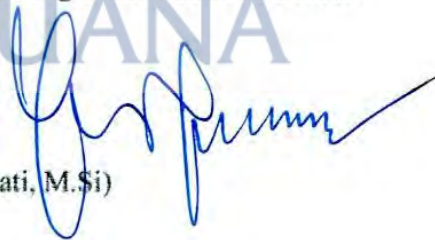
Disetujui dan diterima oleh,

**Pembimbing**

**Ketua Bidang Studi Public Relations**



(Irmulan Sati T S.H., M.Si)



(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi**

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**



(Dr. Agustina Zubair, M.Si)



(Ponco Budi Sulistyono, M.Comn., Ph.D.)

**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI**

Judul : **PERSEPSI KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN KOMUNIKASI DI MNCTV**

Nama : Fallini Musyarofatul Kamaliah

NIM : 44213010079

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 1 Juni 2017

Ketua Sidang,  
Novi Erlita, S.Sos,M.A

(.....)

Penguji Ahli,  
Drs.Afdal Makurraga, M.Si

(.....)

Pembimbing I  
Irmulan Sati T S.H,M,Si

(.....)

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan khadirat Allah S.W.T karena atas rahmat dan karunia – Nya. Peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Persepsi Karyawan Terhadap Kepuasan Komunikasi di MNCTV* . Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah untuk dalam memperoleh gelar sarjana program Strata Satu (S1) fakultas ilmu komunikasi jurusan *Public Relations* pada Universitas Mercu Buana Meruya, Jakarta.

Peneliti menyadari dalam penulisan skripsi ini peneliti masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna baik dari segi teknis maupun penguraiannya. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Proses penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, saran serta masukan dari berbagai pihak, untuk itu saya menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Irmulan Sati T S.H,M.Si selaku Dosen Pembimbing atas semua sarannya yang membangun dan selalu sabar untuk membimbing
2. Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi
3. Bapak Ponco Budi Sulisty, Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
4. Dr. Elly Yulawati, M.Si selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations*, Ibu Novi Erlita, S.Sos., M.A dan Bapak Enjang Pera Irawan, S.Ikom., M.Ikom selaku Sekretaris Bidang Studi *Public Relations*

5. Bapak / Ibu Dosen beserta staf Bidang Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana. Peneliti ucapkan terima kasih atas ilmu yang telah diberikan selama perkuliahan di Bidang Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana.
6. Kedua orang tua tercinta, Mama Fathiyah dan Ayah Edy Riyanto yang telah bekerja keras dan selalu memberikan doa untuk kesuksesan saya. Terima kasih sudah memberikan pendidikan terbaik untuk anak-anakmu
7. Kakakku Eka Gusti Ariani, dan Adik-ku Hemas Ratna Pratiwi dan semua keluarga yang selalu memberikan dukungan.
8. Terimakasih juga untuk kekasih saya Adi yang selalu memberikan dukungan dan semangat untuk saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat seperjuangan Virliana Putri, Chatarina Ria, Citra Efrianti, Dhiny Sri Rizky, Finky Santika, Fajar Dwi Anugerah, Dewinta Rizka, Dita Annisawati, Indri Sulistiyanti, Mia Muslimah, Nike Amelinda, Dessy Siahaan, Sheila Masria, Vivi Prawiro, Rilly Wahyu , HIMA *Public Relations* 2013 dan teman-teman *Public Relations* angkatan 2013.

Semoga Allah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta memberikan balasan kepada semua pihak yang telah banyak membantu. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua, khususnya bagi peneliti dan pihak yang berkepentingan.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan berguna bagi ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.



Jakarta, 12 Mei 2017

UNIVERSITAS      Peneliti  
MERCU BUANA      Fallini Musyarofatul Kamaliah



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	
1.2 Perumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.4.1 Secara Akadermis.....	10
1.4.2 Secara Praktis.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Komunikasi.....	11
2.1.1 Definisi Komunikasi .....	11
2.1.2 Proses Komunikasi .....	14
2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Komunikasi.....	15
2.2 Komunikasi Organisasi.....	17
2.2.1 Fungsi Komunikasi Organisasi .....	21
2.3 Komunikasi Internal.....	22
2.4 Public Relations .....	24
2.4.1 Pengertian Public Relations .....	24
2.4.2 Peran dan Fungsi Public Relations.....	27
2.4.3 Kedudukan Humas dalam Organisasi .....	28



2.5 Persepsi.....	31
2.5.1 Pengertian Persepsi.....	32
2.5.2 Faktor-Faktor Penyebab Persepsi .....	35
2.6 Kepuasan Komunikasi .....	37
<b>BAB III METODELOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Tipe/Sifat Penelitian .....	45
3.2 Metodologi Penelitian .....	47
3.3 Populasi dan Sampel .....	48
3.3.1 Populasi .....	48
3.3.2 Sampel .....	48
3.3.3 Teknik Penarikan Sampel .....	50
3.4 Definisi dan Operasional Konsep	
3.4.1 Definisi Konsep.....	51
3.4.2 Operasional Konsep .....	52
3.5 Validitas dan Reabilitas	
3.5.1 Validitas .....	56
3.5.2 Reabilitas.....	58
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.6.1 Data Primer .....	60
3.6.2 Data Sekunder .....	60
3.7 Teknik Analisa Data .....	61

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	65
4.1.1 Logo .....	66
4.1.2 Slogan .....	67
4.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	67
4.1.4 Struktur Organisasi .....	68
4.2 Hasil Penelitian .....	68
4.2.1 Karakteristik Responden .....	69
4.2.2 Data Kuesioner.....	71
4.3 Pembahasan .....	102

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	108
5.2 Saran.....	110
5.2.1 Saran Akademis .....	110
5.2.2 Saran Praktis .....	110

## **DAFTAR PUSTAKA**