



**PENGARUH PELAYANAN PRIMA CITILINK CARS
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN
PERIODE JANUARI – JUNI 2016**

SKRIPSI

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

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun oleh :

AJRINIAH NURUL KARIM

44213010045

BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2017

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Prima Citilink Cars

Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Periode

Januari – Juni 2016

Nama : Ajriniah Nurul Karim

NIM : 44213010045

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Public Relations

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 12 Juni 2017

Mengetahui,

Pembimbing



Ida Anggraeni Ananda, M.Si

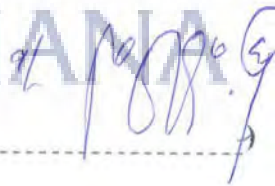
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan Prima Citilink Cars
Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Periode
Januari – Juni 2016**

Nama : **Ajriniah Nurul Karim**
NIM : **44213010045**
Fakultas : **Ilmu Komunikasi**
Program Studi : **Public Relations**

UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Jakarta, 12 Juni 2017

Ketua Sidang,
Dr. Elly Yuliatwati, M.Si



(.....)

Penguji Ahli,
Rika Jesica Rahma, M.Ikom



(.....)

Pembimbing I
Ida Anggraeni Ananda, M.Si



(.....)

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Prima Citilink Cars
Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Periode
Januari – Juni 2016

Nama : Ajriniah Nurul Karim

NIM : 44213010045

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Program Studi : Public Relations

Jakarta, 12 Juni 2017

Disetujui dan diterima oleh,

UNIVERSITAS

Pembimbing

Kabid Public Relations

MERCU BUANA

MERCU BUANA

(Ida Anggraeni Ananda, M.Si)

(Dr. Elly Yuliatwati., M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

MERCU BUANA

MERCU BUANA

(Dr. Agustina Zubair., M.Si)

(Ponco Budi Sulisty, S.Sos. M.Comm)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME, karena pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas pembuatan proposal skripsi, karena dengan segala anugrah dan kasih-NYA yang begitu besar maka proses panjang dari penulisan proposal skripsi ini dapat dilewati dengan baik.

Banyak hal yang telah mewarnai proses penyelesaian skripsi ini baik suka maupun duka, namun penulis selalu berusaha untuk mencoba dan mengambil sisi positif dari semuanya agar dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik. Proposal skripsi ini merupakan syarat guna mencapai gelar sarjana (strata1) Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Mercu Buana. Skripsi ini berjudul : **“Pengaruh Pelayanan Prima Citilink Cars Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Periode Januari – Juni 2016”**

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, dengan keterbatasan waktu, pengetahuan dan kemampuan penulis. Namun, penulis tetap bersyukur dan hendak mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu selama proses penulisan proposal skripsi ini, khususnya kepada:

1. Ibu Ida Anggraeni Ananda, M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan masukan untuk proposal skripsi ini

2. Ibu Dr Elly Yuliawati, M.Si selaku ketua Jurusan Public Relations Universitas Mercu Buana Jakarta Barat
3. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta Barat
4. Keluarga tercinta terutama mama Iis Isnaeni, papa Joko Nurciptono, kakak saya Aline Nourma Iksanti, sahabat riset Angelia Pramudyaningrum dan Rizky Camelia Putri.
5. Para dosen jurusan Public Relations Universitas Mercu Buana Jakarta, terima kasih telah mengajar dan memberikan pengalaman yang bermanfaat selama penulis mengikuti perkuliahan di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
6. Teman-temanku jurusan Public Relations angkatan 2013 yang terus memberikan semangat dan doa serta bersedia menemaniku dalam proses penyelesaian skripsi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu
7. Seluruh staf kepastakaan Universitas Mercu Buana , yang telah membantu kelancaran penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.

Jakarta, Juni 2017

Peneliti

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.4.1. Manfaat Akademis	8
1.4.2. Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Komunikasi	9
2.1.1. Proses Komunikasi	13
2.1.2. Teori Pertukaran Sosial	16
2.2. <i>Public Relations</i>	18
2.2.1. Pengertian <i>Public Relations</i>	18
2.2.2. Fungsi <i>Public Relations</i>	21
2.2.3. Tugas <i>Public Relations</i>	24
2.2.4. Peran <i>Public Relations</i>	28
2.2.5. Kegiatan <i>Public Relations</i>	31

2.3. <i>Customer Relations</i>	33
2.3.1. Aktifitas <i>Customer Relations</i>	36
2.4. Jasa	38
2.4.1. Pengertian Jasa	38
2.4.2. Karakteristik Jasa	39
2.5. Pelayanan Prima (<i>Service Excellent</i>)	41
2.5.1. Pelanggan	46
2.6. Kepuasan Pelanggan	47
2.7. Hipotesis	55

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

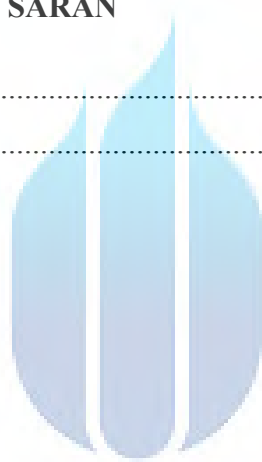
3.1. Tipe Penelitian	57
3.2. Metode Penelitian	57
3.3. Populasi dan Sampel	58
3.3.1. Populasi	58
3.3.2. Sampel	59
3.4. Definisi Konsep dan Operasional Konsep	60
3.4.1. Definisi Konsep	61
3.4.2. Operasional Konsep	62
3.5. Validitas dan Realibilitas	64
3.5.1. Validitas	64
3.5.2. Realibilitas	65
3.6. Teknik Pengumpulan Data	66
3.6.1. Data Primer	67
3.6.2. Data Sekunder	67
3.7. Teknik Analisa Data	68

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	73
4.1.1. PT Aerotrans Service Indonesia	73
4.1.2. Visi dan Misi	76
4.1.3. Nilai – Nilai Perusahaan	77

4.1.4. Struktur Organisasi	79
4.1.5. Operasi Perusahaan.....	80
4.1.6. Program Layanan Citilink Cars	81
4.2. Hasil Penelitian	82
4.2.1. Uji Validitas dan Reliabilitas	83
4.2.2. Profil Responden.....	88
4.2.3. Hasil Pertanyaan Kuesioner Pelanggan Citilink Cars.....	96
4.2.4. Analisis Data	117
4.3. Pembahasan	120
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Simpulan	127
5.2. Saran	128

DAFTAR PUSTAKA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasional Konsep Pelayanan Prima (X).....	64
Tabel 3.2	Operasional Konsep Kepuasan Pelanggan (Y).....	65
Tabel 3.3	Skor Skala Likert.....	72
Tabel 3.4	Nilai Koefisien.....	73
Tabel 4.1	Struktur Organisasi.....	85
Tabel 4.2	Uji Validitas Pelayanan Prima	89
Tabel 4.3	Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	90
Tabel 4.4	Uji Reliabilitas Pelayanan Prima	91
Tabel 4.5	Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	92
Tabel 4.6	Deskriptif Jenis Kelamin Pelanggan.....	94
Tabel 4.7	Deskriptif Usia Pelanggan	95
Tabel 4.8	Deskriptif Pekerjaan Pelanggan.....	96
Tabel 4.9	Deskriptif Pendapatan Pelanggan	97
Tabel 4.10	Deskriptif Banyaknya Menggunakan Layanan	98
Tabel 4.11	Deskriptif Informasi Layanan	99
Tabel 4.12	Pertanyaan no 1	100
Tabel 4.13	Pertanyaan no 2	101
Tabel 4.14	Pertanyaan no 3	101
Tabel 4.15	Pertanyaan no 4	102
Tabel 4.16	Pertanyaan no 5	103
Tabel 4.17	Pertanyaan no 6	104
Tabel 4.18	Pertanyaan no 7	104
Tabel 4.19	Pertanyaan no 8	105
Tabel 4.20	Pertanyaan no 9	106
Tabel 4.21	Pertanyaan no 10	107
Tabel 4.22	Pertanyaan no 11	108
Tabel 4.23	Pertanyaan no 12	109
Tabel 4.24	Pertanyaan no 13	109
Tabel 4.25	Pertanyaan no 14	110
Tabel 4.26	Pertanyaan no 15	111
Tabel 4.27	Pertanyaan no 16	112
Tabel 4.28	Pertanyaan no 17	113
Tabel 4.29	Pertanyaan no 18	113
Tabel 4.30	Pertanyaan no 19	114
Tabel 4.31	Pertanyaan no 20	115
Tabel 4.32	Pertanyaan no 21	116
Tabel 4.33	Pertanyaan no 22	116
Tabel 4.34	Pertanyaan no 23	117
Tabel 4.35	Pertanyaan no 24	118
Tabel 4.36	Pertanyaan no 25	119

Tabel 4.37	Pertanyaan no 26	120
Tabel 4.38	Pertanyaan no 27	121
Tabel 4.39	Uji Analisis Korelasi <i>Pearson Product Moment</i>	122
Tabel 4.40	Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	123
Tabel 4.41	Determinan R	124



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Data Deskriptif Responden
- Lampiran 3 Tabulasi Kuesioner Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan
34 responden
- Lampiran 4 Output SPSS Versi 22.0 34 Responden
- Lampiran 5 Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 6 Surat Persetujuan Penelitian
- Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup (*Curriculum Vitae*) Peneliti

