



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*

Ajriniah Nurul Karim (44213010045)

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

Jumlah halaman : xv + 130 halaman + lampiran

Bibliografi : 46 acuan, 2000 - 2015

ABSTRAK

Dalam perkembangan dunia jasa dikenal dengan istilah pelayanan prima. Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pihak perusahaan haruslah memiliki keterampilan tertentu untuk memuaskan pelanggannya secara profesional. Membahas tentang layanan berarti membahas tentang karyawan pemberi layanan yang dalam hal ini adalah petugas Citilink Cars. Hal ini memiliki peranan penting dalam pengembangan citra layanan Citilink Cars. Petugas Citilink Cars secara langsung mempengaruhi pembentukan citra/*image* suatu layanan, terutama perusahaan jasa seperti PT AeroTRANS Service Indonesia dan PT Citilink Indonesia selaku perusahaan yang bekerja sama membentuk layanan ini.

Pokok permasalahan dari penelitian ini yakni sejauhmana pengaruh pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan pelanggan Citilink Cars Periode Januari – Juni 2016. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan pelanggan Citilink Cars. Konsep penelitian yang digunakan mengacu pada konsep unsur-unsur dari kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml dan L. Berry yang terdiri dari : *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati).

Tipe penelitian ini adalah eksplanasi kuantitatif dengan metode survey. Dalam penelitian ini jumlah populasi yang diambil 34 orang, dan sampel yang diambil juga sebanyak 34 responden menggunakan teknik penarikan sampel dengan menggunakan sampel jenuh.

Berdasarkan analisis koefisien dihasilkan + 0,934 yang berarti memiliki tingkat hubungan positif yang sangat kuat antara pengaruh pelayanan prima dengan kepuasan pelanggan karena berada di interval koefisien + 0,70 – ke atas. Dari hasil regresi linear sederhana diperoleh persamaan $Y = 1,562 + 0,296X$. Ini berarti kepuasan pelanggan akan naik apabila pelayanan prima ditingkatkan. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh nilai sebesar 87,2% dapat diinterpretasikan bahwa besarnya kepuasan pelanggan (Y) ditentukan oleh pelayanan prima, sedangkan sisanya sebesar 12,8% ditentukan oleh faktor lain.