



**KEPUASAN PENGHUNI TERHADAP PENGELOLAAN APARTEMEN GREEN LAKE
VIEW CIPUTAT**

SKRIPSI

**Skripsi Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1
(S1) Ilmu Komunikasi**

Disusun Oleh :

**UNIVERSITAS
JHON T SARAGIH
MERCU BUANA
44211120036**

BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2018

i



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

LEMBAR PERNYATAAN MAHASISWA

Nama : Jhon Tuahman Sragih
NIM : 44211120036
Judul : KEPUASAN PENGHUNI TERHADAP PENGELOLAAN
APARTEMEN GREEN LAKE VIEW CIPUTAT


Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan skripsi ini apabila melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar benarnya.


Jakarta, 7 Februari 2019
Yang membuat pernyataan



Pembimbing 1


(Dr. Agustina Zubair, Msi)

Ketua Bidang Studi Public Relation


(Dr. Elly Yuliatwati, M.Si)



UNIVERSITAS MERCU BUANA
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
BIDANG STUDI PUBLIC RELATION

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul Skripsi: Kepuasan Penghuni Terhadap Pengelolaan Apartemen Green Lake View Ciputat.

Nama : Jhon Tuahman Sragih

NIM : 44211120036

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relation

Jakarta, Desember 2018

UNIVERSITAS
Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing,
an

(Dr. Agustina Zubair, Msi)

Ketua Bidang Studi Public Relation

(Dr. Elly Yulianawati, Msi)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, Msi)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

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

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala hikmat dan kepintaran yang telah diberikan, sehingga Peneliti dapat menyusun skripsi ini dengan baik.

Peneliti menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **“KEPUASAN PENGHUNI TERHADAP PENGELOLAAN APARTEMEN GREEN LAKE VIEW CIPUTAT”**. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations di Universitas Mercu Buana.

Setiap manusia tidak pernah luput dari kesalahan, Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kelemahan dan kekurangan. Oleh karena itu sebagai Peneliti, saya sangat terbuka dan menghargai atas segala kritik dan saran pembaca untuk memperbaiki skripsi ini. Dengan segala kekurangan dan kelebihan, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembaca.

Ucapan terima kasih pun tak luput Peneliti sampaikan atas bantuannya dalam menyelesaikan skripsi ini. Banyak pihak-pihak yang telah membantu dan memberikan dukungannya, baik dukungan moril maupun materil oleh karena itu Peneliti ingin memberikan apresiasi dan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Agustina Zubair M.Si, selaku dosen pembimbing dalam penelitian ini. Terima kasih atas bantuan, bimbingan dan perhatian ibu yang begitu besar dalam proses pembuatan skripsi ini hingga selesai dan selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana

2. Ibu Dr. Agustina Zubair, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana
3. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana
4. Ibu Novi Erlita, S.Sos, MA selaku Wakil Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana
5. Seluruh Dosen, staff serta karyawan di lingkungan kampus Universitas Mercu Buana yang telah memberikan banyak ilmu, khususnya dalam bidang studi Public Relations. Semoga Bapak dan Ibu selalu dalam lindungan Tuhan, sehingga ilmu yang telah diajarkan dapat bermanfaat dikemudian hari.
6. Ungkapan terima kasih dan penghargaan terbesar kepada kedua orang tua, istri, dan seluruh keluarga yang telah memberikan support doa dan dukungan dalam pembuatan skripsi ini.
7. Bapak Dhani Ramadhani dari Apartemen Green Lake View Ciputat yang telah memberikan kesempatan kepada Peneliti untuk melakukan penelitian sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
8. Bapak Didi Triono dari pihak Departemen Tenant Relation yang telah membantu dalam proses pembuatan skripsi ini. Terima kasih untuk saran, kritik dan bantuannya untuk skripsi ini
9. Teman-teman Peneliti yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, yang telah membantu mendapatkan responden dalam penelitian ini. Terima kasih banyak karena telah mau untuk meluangkan waktu membantu merampungkan skripsi ini.

Peneliti telah berupaya semaksimal mungkin dalam menyelesaikan skripsi ini, kiranya skripsi ini memberikan manfaat bagi Peneliti dan para pembaca terutama bagi kemajuan pengelolaan property. Akhir kata atas perhatiannya Peneliti mengucapkan terima kasih.

Jakarta, November 2018



Jhon T. Saragih

NIM : 44211120036

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan dalam pengelolaan gedung khususnya Apartemen sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh penghuni. Hal ini ditandai masih adanya berbagai keluhan penghuni apartemen yang disampaikan melalui berbagai media massa sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap kinerja pengelola. Dengan meningkatnya pertumbuhan Apartemen, Apartemen Green Lake View ingin memahami kepuasan Penghuni dalam memberikan fasilitas yang baik dan memberikan kepuasan kepada Penghuni.

Kepuasan konsumen menurut Kuswadi adalah perbedaan antara harapan pelanggan dan persepsi pelanggan terhadap apa yang diberikan perusahaan kepada mereka. Jika harapan pelanggan terhadap apa yang akan diberikan perusahaan rendah dan ternyata persepsinya terhadap apa yang telah diberikan perusahaan kepada mereka tinggi, pelanggan akan merasa mendapatkan kepuasan.



ABSTRACT

Nowadays there are still many weaknesses in building management especially apartments, so they have not been able to meet the quality expected by residents. This is indicated by the fact that there are still various complaints from apartment residents conveyed through various mass media, giving rise to an unfavorable image of the management's performance. With the increasing growth of apartments, Green Lake View Apartments wants to understand resident satisfaction. in providing good facilities and providing satisfaction to residents.

According to Kuswadi, consumer satisfaction is the difference between customer expectations and customer perceptions of what the company gives them. If customers' expectations of what the company will provide are low and their perception of what the company has provided them is high, the customer will feel satisfied.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1. Manfaat Akademis	6
1.4.2. Manfaat Praktis.....	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Komunikasi	7
2.2 Public Relations.....	9
2.2.1 Fungsi Public Relations	11
2.3 Customer Relations	13
2.4 Customer Service	14
2.4.1 Fungsi dan Tugas Customer Service	15
2.5 Kepuasan Konsumen.....	17
2.5.1 Standar Kepuasan.....	19
2.6. Fasilitas.....	20

2.7. Pelayanan	21
BAB III.....	22
METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1. Tipe Penelitian.....	22
3.2. Metode Penelitian.....	22
3.3. Populasi dan Sampel	24
3.3.1. Populasi.....	24
3.3.2. Sampel.....	24
3.3.3. Teknik Penarikan Sampel	26
3.4. Definisi Konsep dan Operasionalisasi Konsep	27
3.4.1. Definisi Konsep	27
3.4.2. Operasionalisasi Konsep.....	28
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5.1. Data Primer	29
3.5.2. Data Sekunder	29
3.6 Teknik Analisa Data.....	30
BAB IV.....	32
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	32
4.1.1. Sejarah Perusahaan.....	32
4.1.2. Visi dan Misi	33
4.1.3. Struktur Organisasi	34
4.2 Hasil Penelitian	35
4.2.1. Identitas Responden.....	35
4.2.2. Analisis Deskripsi Variable Kepuasan Penghuni	38
4.3. Pembahasan.....	47
BAB V	50
SIMPULAN DAN SARAN.....	50
5.1. Simpulan.....	50
5.2. Saran.....	51

5.2.1. Saran Akademis	51
5.2.2. Saran Praktis	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53



DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Konsep.....	28
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	37
Tabel 4. 4 Keramah Tamahan Pengelola dalam Melayani Penghuni	38
Tabel 4. 5 Kecepatan Pelayanan	39
Tabel 4. 6 Kesigapan Penanganan Keluhan Penghuni.....	40
Tabel 4. 7 Penjelasan Pengelola Mengenai Prosedur Dan Tata Tertib	41
Tabel 4. 8 Kecanggihan Teknologi Pelayanan	42
Tabel 4. 9 Tersedianya Tempat Parkir	43
Tabel 4. 10 Fasilitas Apartemen	44
Tabel 4. 11 Keamanan Apartemen.....	45
Tabel 4. 12 Penampilan dan Kenyamanan Ruangan Pengelola.....	46
Tabel 4. 13 Kebersihan Apartemen	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	34
---------------------------------------	----

