



**KEPUASAN PELANGGAN DITINJAU DARI DIMENSI
PELAYANAN HYDRAULIK PT MULTI HIDRACHROME
INDUSTRI JAKARTA**

(STUDI KASUS PT. ANDALAN MULTI KENCANA SEBAGAI PELANGGAN)

SKRIPSI

Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Strata satu (S1) Ilmu Komunikasi

**Disusun Oleh :
Liana Afrianti
44210110138**

**PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Judul : **Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Dimensi Pelayanan**
Hydraulik PT. Multi Hidrachrome Industri Jakarta
(Studi Kasus PT. Andalan Multi Kencana Sebagai
Pelanggan)

Nama : **Liana Afrianti**

NIM : **44210110138**

Fakultas : **Ilmu Komunikasi**

Bidang Studi : **Public Relations**

Jakarta, 29 September 2012

Mengetahui,

Pembimbing

(Endang Pitaloka, SE. ME)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : Liana Afrianti

NIM : 44210110138

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Judul : **Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Dimensi Pelayanan**

Hydraulik PT. Multi Hidrachrome Industri Jakarta

(Studi Kasus PT. Andalan Multi Kencana Sebagai Pelanggan)

Jakarta, 6 Oktober 2012

Ketua Sidang

Ida Anggraini Ananda, M.Si

()

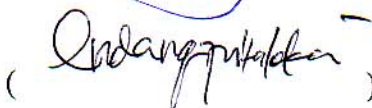
Penguji Ahli

Juwono Tri Atmodjo, S.Sos. M.Si

()

Pembimbing

Endang Pitaloka, SE. ME

()



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : Liana Afrianti
NIM : 44210110138
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : **Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Dimensi Pelayanan**

**Hydraulik PT. Multi Hidrachrome Industri Jakarta
(Studi Kasus PT. Andalan Multi Kencana Sebagai
Pelanggan)**

Jakarta, November 2012

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing

(Endang Pitaloka, SE. ME)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dra. Hj. Diah Wardhani, M.Si)

Ketua Bidang Studi Humas

(Juwono Tri Atmodjo, S.Sos. M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Skripsi ini diberi judul **“Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Dimensi Pelayanan Hidraulik PT. Multi Hidrachrome Industri Jakarta (Studi Kasus PT. Andalan Multi Kencana Sebagai Pelanggan)”**. Dalam menyusun skripsi ini peneliti banyak mengalami kesulitan-kesulitan, namun berkat bantuan dari semua pihak, akhirnya dapat diselesaikan juga.

Dalam kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian Skripsi ini:

1. Ibu Endang Pitaloka, SE. ME selaku Pembimbing Skripsi Universitas Mercu Buana. Terima kasih atas bimbingan, saran dan kritiknya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Juwono Tri Atmodjo., S.Sos. M.Si selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations*, Universitas Mercu Buana. Terima kasih atas bimbingan, saran dan kritiknya.
3. Ibu Dra. Hj. Diah Wardhani, M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. Terima kasih atas saran dan kritiknya.

4. Bapak Drs. Hardiyanto, M. Si selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu komunikasi Universitas Mercu Buana. Terima kasih atas saran dan kritiknya.
5. Ibu Ida Anggraini Ananda, M. Si selaku Ketua Sidang Skripsi Universitas Mercu Buana. Terima kasih atas kritik dan sarannya.
6. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Ayahanda dan Ibunda, yang selalu mendo'akan yang terbaik.
7. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Suami tercinta yang selalu mendo'akan yang terbaik, memberikan motivasi dan dukungannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Bapak Sunu Triyanto *Manager Workshop* PT. Multi Hidrachrome Industri yang memberikan ijin untuk melakukan penelitian di perusahaan.
9. Bapak Lestariyanto supervisor PT. Multi Hidrachrome Industri yang memberikan ijin untuk melakukan penelitian di perusahaan.
10. Bapak Kokoh Wahyudwijendra, Bapak Gatut Tegar Krisandi, Pelanggan PT. Multi Hidrachrome Industri dari PT. Andalan Multi Kencana Jakarta yang membantu dan mendukung proses penelitian ini.
11. Seluruh dosen dan karyawan Universitas Mercu Buana yang telah memberikan informasi dan bantuan sehingga Outline Skripsi ini terselesaikan.
12. Seluruh Direksi dan Staff PT. Multi Hidrachrome Industri, yang telah memberikan kesempatan dan bantuan sehingga Skripsi ini bisa terselesaikan.

13. Seluruh mahasiswa *Public Relations*, khususnya angkatan 17 kelas karyawan, yang telah memberikan semangat dan motivasi sehingga Skripsi ini terselesaikan.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan atas Skripsi ini dan jauh dari kesempurnaan. Walaupun demikian peneliti telah berusaha keras dan membuat Skripsi ini sebaik mungkin sehingga terbentuknya Skripsi ini.

Jakarta, Oktober 2012

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	ii
LEMBAR LULUS SIDANG SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SIDANG SKRIPSI	iv
ABSTRAKSI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
1.4.1 Kegunaan Teoritis/Akademis	8
1.4.2 Kegunaan Praktis	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Komunikasi	10
2.2 Public Relations	13
2.2.1 Definisi Public Relations	13
2.2.2 Fungsi Public Relations	15
2.2.3 Tujuan Public Relations	16
2.3 Aktivitas <i>Customer Relations</i>	19
2.4 Layanan	20
2.4.1 Dimensi Pelayanan <i>Service Quality</i>	21
2.4.2 Implementasi <i>Service Quality</i>	24
2.5 Pelanggan	27
2.6 Kepuasan Pelanggan/ <i>Customer Satisfaction</i>	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Tipe Penelitian	33
3.2	Metode Penelitian	34
3.3	Nara Sumber	36
3.4	Definisi Konsep.....	37
3.5	Fokus Penelitian	37
3.6	Tehnik Pengumpulan Data.....	38
3.6.1	Data Primer	38
3.6.2	Data Sekunder	39
3.7	Tehnik Analisis Data.....	39
3.8	Tehnik Pemeriksaan Keabsahan Data	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	43
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	43
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	44
4.1.3	Struktur Organisasi	45
4.1.4	<i>Product Range and Capabilities</i>	45
4.2	Hasil Penelitian	47
4.2.1	Dimensi Pelayanan PT. Multi Hdrachrome Industri.....	52
4.2.2	Evaluasi Dimensi Pelayanan PT. Multi Hdrachrome Industri Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	59
4.3	Pembahasan	68

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	77
5.2	Saran	78
5.2.1	Saran Akademis	78
5.2.2	Saran Praktis	78

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR WAWANCARA

LAMPIRAN