



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE*
TERHADAP CITRA PT. PLAYFIELD KID'S ACADEMY JAKARTA**

(Survei pada *member* Playfield Kid's Academy Jakarta)

TUGAS AKHIR SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Srata I (S-I)
Komunikasi di Bidang Studi Public Relations (PR)

Disusun Oleh :

Siti Irliana Anggraini

44214110055

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCUBUANA

JAKARTA

2021

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Irliana Anggraini

NIM : 44214110055

Bidang Studi :Public Relations

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Customer Service Terhadap Citra PT. Playfield Kid's Academy

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan skripsi ini adalah murni hasil karya yang telah saya buat untuk melengkapi salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Universitas Mercu Buana. Skripsi ini bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari hasil karya orang lain, kecuali terdapat pada beberapa kutipan yang telah saya cantumkan sumber informasinya dengan jelas.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila terbukti melakukan tindakan plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan kelulusan sebagai Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana, serta Bersedia melakukan kembali proses penyusunan skripsi dari awal.

Jakarta, 20 March 2021



Siti Irliana Anggraini

Ketua Bidang Studi

Dr Elly Yuliawati, M.Si

Pembimbing

Dr. Nur Kholisoh, M.Si



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Customer Service Terhadap Citra PT. Playfield Kid's Academy**

Nama : Siti Irliana Anggraini

NIM : 44214110055

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 20 March 2021

Mengetahui,

Pembimbing

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

(Dr. Nur Kholisoh, M.Si)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Customer Service Terhadap Citra PT. Playfield Kid's Academy.**

Nama : Siti Irliana Anggraini

NIM : 44214110055

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 20 March 2021

Ketua Sidang
Dr. Nurhayani Saragih, M.Si

(.....)

Penguji Ahli,
Riki Arswendi, M.Ikom

(.....)

Pembimbing
Dr. Nur Kholisoh, M.Si

(.....)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKIN SKRIPSI

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Customer Service Terhadap Citra PT. Playfield Kid's Academy.**

Nama : Siti Irliana Anggraini

NIM : 44214110055

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 20 March 2021

Disetujui dan diterima oleh

Pembimbing

Ketua Bidang Public Relations

(Dr. Nur Kholisoh, M.Si)

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

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

(Dr. Farid Hamid, M.Si)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi *Public Relations*
Siti Irliana Anggraini
44214110055

Pengaruh Kualitas Pelayanan prima Customer Service Terhadap Citra PT. Playfield Kids Academy Jakarta
Jumlah Halaman : xi+ 134halaman + 17 lampiran

ABSTRAK

Pelayanan *Customer Service* tidak terlepas dari proses komunikasi. Dengan berkomunikasi orang dapat mengerti dirinya sendiri dan mengerti orang lain, juga dapat memahami apa yang dibutuhkannya dan apa yang dibutuhkan orang lain. Melalui komunikasi pula, segala aspek kehidupan manusia memancing timbulnya penelitian secara ilmiah untuk mengetahui jumlah waktu yang digunakan manusia untuk berkomunikasi. Hal ini penting dilakukan sebab hal ini akan mempengaruhi citra perusahaan di mata pelanggan.

Keunikan dari penelitian ini adalah bagaimana cara *Customer Service* memberi kesan kepada *member* PT. Playfield Kids Academy Jakarta, dimana PT. Playfield Kid's Academy mempunyai masalah komunikasi antara *Coach* dan *Customer Service* dalam memberikan suatu informasi kepada para *member*. Seringnya perbedaan komunikasi yang diberikan, antara *Coach* dan *Customer Service* membuat banyak *member* mengeluh akan perbedaan informasi yang di dapatkan. Sehingga PT. Playfield Kid's Academy Jakarta sering sekali mendapatkan keluhan dari *member*.

Tujuan dari penelitian ini untuk menguji secara empiris pengaruh besar Kualitas Pelayanan prima Customer Service Terhadap Citra PT. Playfield Kids Academy Jakarta. Metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah *Survey* yang merupakan metode penelitian yang sebagai tindakan menguji kebenaran fakta. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *Microsoft Excel* dan aplikasi SPSS untuk mengolah data.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 87 responden adanya pengaruh antara variabel kualitas layanan prima *customer service* terhadap citra *member* sebesar 58,8% sedangkan sisanya 41,2% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak peneliti libatkan dalam penelitian ini. Artinya penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan positif mempengaruhi citra perusahaan sebagai suatu proses membentuk persepsi *member* atau suatu lingkungan terhadap aspek-aspek yang dimiliki oleh seseorang atau individu khususnya *customer service*.

Kata Kunci : *Komunikasi, kualitas pelayanan, citra perusahaan.*

Influence of Excellent Customer Service Quality on the Image PT. Playfield Kids Academy Jakarta

Jumlah Halaman : xi+ 134 Page + 17 attachment

ABSTRACT

Customer Service cannot be separated from the communication process. By communicating, people can understand themselves and others, also can understand what they need and what other people need. Through communication, all aspects of human life provoke scientific research to determine the amount of time humans spend communicating. This is important because this will affect the company's image in the eyes of customers.

The uniqueness of this research is how Customer Service gives an impression to members of PT. Playfield Kids Academy Jakarta, where PT. Playfield Kid's Academy has communication problems between the Coach and Customer Service in providing information to members. Often differences in communication between the Coach and Customer Service make many members complain about the difference in information they get. So that PT. Playfield Kid's Academy Jakarta often gets complaints from members.

The purpose of this research is to test empirically the great influence of excellent customer service quality on the image PT. Playfield Kids Academy Jakarta. The research method used by the researcher is a survey which is a research method as an act of testing the truth of facts. In this study, researchers used Microsoft Excel and SPSS applications to process data.

The results of this study indicate that out of 87 respondents there is an influence between variables of quality service excellence customer service on member image by 58.8% while the remaining 41.2% is influenced by other variables that the researchers did not involve in this study. This means that this research shows that service quality positively affects the company's image as a process of shaping the perception of members or an environment on the aspects that are owned by a person or individual, especially customer service.

Keywords: *Communication, service quality, company image.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji bagi Allah Rabb semesta alam. Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan dengan baik skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Customer Service terhadap Citra PT. Playfield Kid's Academy Jakarta** ”

Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar kesarjanaan strata satu (S1) pada program studi Ilmu Komunikasi jurusan *Public Relations* di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Dr. Nur Kholisoh, M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu dengan sabar membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini, selalu memberikan motivasi, arahan, serta masukan selama proses pembuatan skripsi.
2. Dr. Elly Yulawati, M.Si selaku Ketua Bidang Studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Farid Hamid, M.S.S., sebagai Ketua Program Studi Komunikasi di Universitas Mercubuana.
4. Pono Budi Sulistyo, M.Com, Phd. sebagai Dekan Fakultas Komunikasi di Universitas Mercubuana.
5. Segenap Dosen Bidang Studi *Public Relations* Fakultas Ilmu Komunikasi yang sudah memberikan ilmunya kepada saya selama proses perkuliahan.
6. Kepada Orang Tua Penulis yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada Penulis sehingga Penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat waktu.
7. Kepada Hendra Hermawan, yang telah memberikan dukungan dan semangat serta menjadi teman yang tidak akan terlupakan oleh penulis, terima kasih untuk segala hal indah dan menyenangkan yang diberikan selama ini.
8. Kepada Pikachu, yang telah menemani setiap malam dan memberikan semangat pada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

9. Kepada semua teman dan sahabat penulis yang sudah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis, dan semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya kepada teman-teman dan semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini serta semoga hasil karya ini bisa bermanfaat untuk semua pihak.

Jakarta, 03 Februari 2021

Penulis

(Siti Irlina Anggraini)



DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR BAGAN.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	9
1.3. Rumusan Masalah	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2. Manfaat Praktis	10

BAB II. Kajian Literatur

2.1. Penelitian terdahulu	11
2.2. Kajian Teoritis	17
2.3. Komunikasi	18
2.3.1. Model Komunikasi	20
2.3.2. Komunikasi Antarpersona	22
2.4. Kualitas Pelayanan Prima	23
2.4.1. Dimensi Pelayanan prima	23
2.5. <i>Customer Service</i>	26
2.5.1. Peranan <i>Customer Service</i>	26
2.6. Citra.....	28
2.6.1 Dimensi Citra.....	30

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Paradigma.....	32
3.2. Metode Penelitian.....	32
3.2.1. Sifat Penelitian	33
3.2.2. Subject Penelitian.....	32
3.3. Populasi dan <i>Sample</i>	34
3.3.1. Populasi	34
3.3.2. <i>Sample</i>	34
3.4. Teknik Pengumpulan Data	36
3.5. Instrumen Penelitian.....	37

3.6.	Oprasional Variabel.....	37
3.7	Uji Validitas dan Reabilitas.....	40
3.7.1	Uji Validitas	40
3.7.2	Uji Reabilitas.....	42
3.8	Teknik Analisis Data.....	43
3.8.1	Hipotesis.....	45

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1.	Deskripsi Obyek Penelitian.....	46
4.1.1.	Prifile Playfield Academy Jakarta	46
4.1.2.	Visi, Misi.....	46
4.1.3.	Logo Perusahaan	47
4.1.4	Customer Service Plyfield Kids Academy.....	48
4.2.	Deskripsi Penelitian.....	48
4.2.1	Deskripsi Identitas Responden.....	49
4.2.1.1	Jenis Kelamin	49
4.3.	Hasil Penelitian	49
4.3.1.	Analisa Variabel (X) Unsur-Unsur <i>Kualitas Layanan</i>	50
4.3.2.	Analisa Variabel (Y) Unsur-Unsur Citra Member.....	52
4.4.	Analisa Data Hasil Penelitian.....	53
4.4.1	Analisis Korelasi	53
4.4.2	Analisis Regresi Sederhana.....	54

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Simpulan.....	59
5.2.	Saran.....	61
5.2.1.	Saran Akademis.....	61
5.2.2.	Saran Praktis.....	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1. Total Member.....	7
Tabel 2.1. Matrix Penelitian.....	14
Tabel 3.1 Indikator Variable Penelitian	36
Tabel 3.2. Uji Validitas Variable X(<i>Service Excellence</i> (Pelayanan Prima)	37
Tabel 3.3. Uji Validitas Variabel Y (Citra).....	38
Tabel 3.4. Uji Reabilitas kedua Variable	39
Tabel 4.1. Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2. Analisa Diskriptif Variable X(<i>Service Excellence</i>)	50
Tabel 4.3. Kesimpulan Hasil Data Variable X.....	51
Tabel 4.4. Grafik Kesimpulan Hasil Data Variable X	52
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan	52
Tabel 4.6. Kesimpulan Hasil Data Variable Y	52
Tabel 4.7. Grafik Kesimpulan Hasil Data Variable Y	53
Tabel 4.8. Korelasi Pearson Correlation	54
Tabel 4.9. Uji Normalitas Data ..	55
Tabel 4.10. Analisis Regresi Sederhana	56
Tabel 4.11. Analisis Regresi Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i>	57
Tabel 4.12. Uji Hipotesis <i>Customer Service</i> terhadap Citra Playfield	58
Tabel 4.13. Pengaruh <i>Customer Service</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	58

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

LAMPIRAN	
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	67
Lampiran 2. Data Responden.....	70
Lampiran 3. <i>Curriculum Vitae</i>	74

