

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS
TERHADAP CITRA PERUSAHAAN YAYASAN SANGGAR
ANANDA KAWULA MUDA PUSAT**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu

Komunikasi Universitas Bakrie



BELLA PUTRI

NIM: 1151003105

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL


UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2019

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah karya saya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Bella Putri
NIM : 1151003105
Tanda Tangan : 
Tanggal : 19 Agustus 2019

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Bella Putri
NIM : 1151003105
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Terhadap Citra Perusahaan “Yayasan Sanggar Ananda Kawula Muda Pusat”

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian dari persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi dan Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Manik Sunuantari, M.Si



Penguji 1 : Dr. Prima Mulyasari A., S.sos, M.Si (



Penguji 2 : Dr. Tuti Widiastuti, M.Si (



KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Allah SWT karena dengan segala kebaikan rahmat dan nikmat yang diberikan-nya, Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Citra Perusahaan Yayasan Sanggar Ananda Kawula Muda Pusat”**. Dalam menyelesaikan tugas akhir (skripsi) ini, penulis dibantu oleh pihak yang senantiasa membantu memudahkan penulis dalam mengatasi masalah dan mendukung penulis dalam menyelesaikan laporan ini. Dalam Kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini, Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Manik Suantantari, M.Si selaku dosen pembimbing tugas akhir yang senantiasa dalam membimbing dan mendorong penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, serta selalu meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, ide-ide pemikiran, saran-saran ditengah kesibukan beliau, dan menguatkan mental penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
2. Ibu Dr. Prima Mulyasari Agustini, S.Sos, M.Si. selaku dewan pembahas proposal tugas akhir dan penguji sidang akhir telah memberi masukan ide-ide selama pengerjaan skripsi ini, khusus dalam mengolah data.
3. Ibu Dr. Tuti Widiastuti, M.Si selaku dewan penguji sidang tugas akhir telah memberikan masukan terhadap teori-teori penelitian ini.
4. Keluarga penulis, Winarta Bustaman (papa), Yanti Rismayanti (mama), Bangkit Utama (kakak), dan Riyadh Ramadhan (adik) yang tidak pernah lelah mendoakandan memberi dukungan serta dorongan moril maupun materil hingga selesainya tugas akhir ini.
5. Ardiriansyah Nur Fauzan selaku pacar dan sahabat penulis yang menemani penulis dalam suka dan duka. Dari awal masa

perkuliahan hingga pengerjaan tugas akhir untuk meraih gelar sarjana, dukungan berupa doa dan bantuan-bantuannya selama pengerjaan tugas akhir ini sangat membantu penulis, selalu mendengar keluh kesah penulis, dan memotivasi penulis untuk melakukan apapun dengan potensi terbaik penulis.

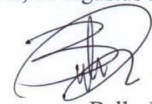
6. Yayasan Sanggar Ananda Kawula Muda Pusat selalu objek penelitian penulis yang telah memberi izin penulis selama beberapa bulan untuk meneliti kualitas pelayanan dan menyebarkan kuesioner untuk anggotanya.
7. Yesela Mala, Larasati Rachel, Theo Gozana, Reni Permatasari selaku sahabat *since day one* di Jakarta. Selalu mengingatkan penulis untuk cepat menyelesaikan tugas akhir ini dan menemani penulis.
8. Nattaya Laksita, Lady Salsabyla, Iqbal alif, Marsa Moesa selaku teman bermain dan teman kerja penulis, sudah memudahkan penulis dalam pembagian kuesioner dan juga meng-*handle* pekerjaan penulis diluar.
9. Rufaidah Umay, Paranita Lilin, Juliet Georgiana, Glinka Lazini, Rifda Amanda, Ervina Nindya, Fakhri Attamimi selalu sahabat penulis diakhir masa perkuliahan yang membuat penulis semangat untuk menyelesaikan tugas akhir agar kita bisa bekerja dan liburan bersama.
10. Indira Mutia, Arthur Nugraha, Syailendra, Eko Narashaki, Wednes Veronica, selaku sahabat penulis dan menemani penulis di perpustakaan.
11. Agung, Ira Hanifa, Diaz, Resa selaku teman penulis yang membantu penulis dalam pengecekan tugas akhir ini.
12. Amanda Salsa, Amanda Salma, Ummi Quari selaku sahabat yang selalu menghibur penulis saat pengerjaan tugas akhir ini

Universitas Bakrie

13. Jajaran Akademik dan Staf Universitas Bakrie karena seluruh Jajaran Akademik dan Staf Universitas Bakrie sangat berperan dan membantu kegiatan perkuliahan penulis sebagai mahasiswa di Universitas Bakrie

Akhir kata, penulis berharap semoga Allah SWT berkenan membahas kebaikan semua pihak yang telah membantu dan semoga tugas akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi maupun kajian lebih lanjut bagi ilmu pengetahuan.

Jakarta, 19 Agustus 2019



Bella Putri

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Bella Putri
NIM : 1131003105
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan Universitas **Bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non- exclusive Royalty- Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Terhadap Citra Perusahaan ‘Yayasan Sanggar Ananda Kawula Muda Pusat’”

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasi Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Tanggal : 19 Agustus 2019

Yang Menyatakan,



Bella Putri

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS TERHADAP CITRA
PERUSAHAAN YAYASAN SANGGAR ANANDA KAWULA MUDA PUSAT**

Bella Putri

ABSTRAK

Yayasan Sanggar Ananda Kawula Muda Pusat merupakan suatu badan usaha yang bergerak di bidang *edutainment course* yang menyediakan pelayanan jasa pendidikan nonformal dalam bidang seni. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang diterapkan pada petugas terhadap citra perusahaan Yayasan Sanggar Ananda Kawula Muda Pusat. Terdapat dua variabel dalam penelitian ini, yakni variabel X kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) dan variabel Y citra perusahaan (persepsi, kognisi, motivasi, dan sikap). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatif dengan metode survey kuesioner yang disebar ke seluruh populasi yakni anggota regular C dari Yayasan Sanggar Ananda Kawula Muda Pusat. Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana, kualitas pelayanan memiliki kontribusi yang signifikan dalam upaya mempengaruhi citra perusahaan Yayasan Sanggar Ananda Kawula Muda Pusat. Hal ini menjelaskan bahwa pengaruh kualitas pelayanan petugas terhadap citra perusahaan Yayasan Sanggar Ananda Kawula Muda Pusat kearah positif dan memiliki nilai yang cukup kuat. Maka dapat diuraikan bahwa variabel X kualitas pelayanan petugas terhadap variabel Y citra perusahaan Yayasan Sanggar Ananda Kawula Muda Pusat yaitu H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Kata kunci: kualitas pelayanan, citra perusahaan, *edutainment*, yayasan sanggar ananda kawula muda.

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PETUGAS TERHADAP CITRA
PERUSAHAAN YAYASAN SANGGAR ANANDA KAWULA MUDA**

Bella Putri

ABSTRACT

Yayasan Sanggar Ananda Kawula Muda Pusat is a business entity engaged in education that provides non-formal education services in the arts. This research aims to determine the effect of service quality applied to employees on the corporate image Yayasan Sanggar Ananda Kawula Muda Pusat. There are two variables in this research namely variable X service quality (tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy) and variable Y corporate image (perception, cognition, motivation, and attitude). This research uses an explanatory quantitative approach with a questionnaire survey method distributed to all population from Regular C Yayasan Sanggar Ananda Kawula Muda Pusat members. Based on the results of the simple linear regression test, service quality has a significant contribution in influencing the image of Yayasan Sanggar Ananda Kawula Muda Pusat. This explains the influence of the service quality of the officers on the image of the Yayasan Sanggar Ananda Kawula Muda Pusat is positive and have strong values. Then it can be explained that the variable X service quality of the employees towards the variable Y corporate image of the Yayasan Sanggar Ananda Kawula Muda Pusat, namely H₀ is rejected and H₁ is accepted.

Keyword : services quality, corporate image, edutainment, yayasan sanggar ananda kawula muda.

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
LIST OF FIGURES.....	xiii
LIST OF TABLES.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Identifikasi Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.5.2 Manfaat Praktis.....	5
BAB II.....	7
KERANGKA TEORITIS.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka terhadap Penelitian Sebelumnya.....	7
Table 1 –.....	10
2.1 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	10
2.2 Tinjauan Pustaka terkait dengan Kerangka Teoritis.....	14
2.2.1 Public Relations.....	14
2.2.1.1 Fungsi Eksternal dan Internal Public Relations.....	15
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	18
2.2.3 Citra Perusahaan.....	25
2.2 Kerangka Teoritis.....	29
2.3 Hipotesis.....	30
BAB III.....	31
METODOLOGI PENELITIAN.....	31

3.1 Metode Penelitian	31
3.2 Populasi.....	32
3.3 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	33
3.3.1 Sumber Data.....	33
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data	33
3.4 Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel.....	34
3.4.1 Definisi Konseptual.....	34
2.4.2 Operasionalisasi Variabel.....	38
3.5 Teknik Analisis Data.....	41
3.5.1 Analisis Bivariat	41
3.5.2 Regresi Linier Sederhana	41
3.6 Teknik Pengujian Keabsahan Data	42
3.6.1 Uji Validitas	42
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	42
3.7 Keterbatasan Penelitian.....	42
BAB IV	43
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.2 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	43
4.2.1 Profil Sanggar Ananda Kawula MudaPusat	43
4.2 Hasil Penelitian	45
A. Uji Signifikansi	85
B. Uji Regresi.....	86
4.3 Pembahasan.....	88
BAB V	97
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Saran	98
5.2.1 Saran Akademis.....	98
5.2.2 Saran Praktis.....	99
DAFTAR PUSTAKA	100
Buku	100
Jurnal	102
E-Journal	102
LAMPIRAN 1.....	104
KUESIONER PENELITIAN.....	104
KUESIONER.....	104
A. PETUNJUKPENGISIAN	104

1.	Sangat Tidak Setuju(STS)	104
LAMPIRAN 2.....		109
HASIL OUTPUT SPSS		109
C.	Uji Validitas	126
D.	Uji Hipotesis.....	126
E.	Coding SheetPenelitian	128

LIST OF FIGURES

Figure 1 - 2.2 Gambar Model Pembentukan Citra	27
Figure 2 - 2.1 Gambar Kerangka Teoritis Penelitian	30
Figure 3 - 4.1 Logo Yayasan Sanggar Ananda Kawula Muda Pusat.....	44
Figure 4 - 4.2 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Figure 5 - 4.3 Grafik Responden Berdasarkan Usia	47
Figure 6 - 4.4 Grafik Responden Berdasarkan Lama menjadi Anggota	48

LIST OF TABLES

Table 1 - 2.1 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	10
Table 2 - 2.2.1.1 Tabel Fungsi Eksternal dan Internal Public Relations.....	17
Table 3 - 3.1 Tabel Operasionalisasi Variabel	39
Table 4.1 Pendapat Responden mengenai Kemudahan Dalam Proses Pelayanan.....	48
Table 4.2 Pendapat Responden mengenai Kedipsilinan Petugas.....	49
Table 4.3 Pendapat Responden mengenai Kemudahan Akses Pelanggan dalam Pemohonan Pelayanan.....	49
Table 4.4 Pendapat Responden mengenai Penggunaan Alat Bantu Pelayanan.....	50
Table 4.5 Total Cumulative Dimensi Tangible.....	50
Table 4.6 Pendapat Responden mengenai Kecermatan Petugas dalam Melayani Pelanggan.....	52
Table 4.7 Pendapat Responden mengenai Petugas memiliki Standar Pelayanan yang Jelas.....	52
Table 4.8 Pendapat Responden mengenai Kemampuan Petugas Dalam Menggunakan Alat Bantu.....	53
Table 4.9 Pendapat Responden mengenai Keahlian Petugas Dalam Menggunakan Alat Bantu Saat Proses Pelayanan.....	53
Table 4.10 Total Cumulative Dimensi Reliability.....	54
Table 4.11 Pendapat Responden mengenai Petugas dalam Merespon Keinginan Pelanggan.....	55
Table 4.12 Pendapat Responden mengenai Petugas Memberikan Pelayanan dengan Cepat.....	56
Table 4.13 Pendapat Responden mengenai Petugas Melayani dengan Tepat.....	57
Table 4.14 Pendapat Responden mengenai Petugas Melayani dengan Cermat.....	57

Tabel 4.15 Pendapat Responden mengenai Petugas Menangani Keluhan Pelanggan.....	58
Tabel 4.16 Total Cumulative Dimensi Responsiveness.....	58
Tabel 4.17 Pendapat Responden mengenai Petugas Memberikan Jaminan Tepat Waktu dalam Pelayanan.....	60
Tabel 4.18 Pendapat Responden mengenai Petugas Memberikan Jaminan Biaya dalam Pelayanan.....	60
Tabel 4.19 Pendapat Responden mengenai Petugas Memberikan Jaminan Legalitas dalam Pelayanan.....	61
Tabel 4.20 Pendapat Responden mengenai Petugas Memberikan Jaminan Kepastian Biaya dalam Pelayanan.....	61
Tabel 4.21 Total Cumulative Dimensi Assurance.....	62
Tabel 4.22 Pendapat Responden mengenai Petugas Mendahulukan Kepentingan Pelanggan.....	63
Tabel 4.23 Pendapat Responden mengenai Petugas Melayani dengan Santun.....	64
Tabel 4.24 Pendapat Responden mengenai Petugas Melayani dengan Adil	64
Tabel 4.25 Pendapat Responden mengenai Petugas Menghargai Setiap Pelanggan.....	65
Tabel 4.26 Total Cumulative Dimensi Empathy.....	65
Table 4.27 Total Cumulative Variabel X (Kualitas Pelayanan Petugas).....	66
Tabel 4.28 Pendapat Responden mengenai Pemenuhan Harapan Pelanggan	67
Tabel 4.29 Pendapat Responden mengenai Kemudahan Dalam Setiap Latihan.....	68
Tabel 4.30 Total Cumulative Dimensi Persepsi.....	68
Tabel 4.31 Pendapat Responden mengenai Informasi yang Diberikan Mudah Dimengerti.....	69
Tabel 4.32 Pendapat Responden mengenai Adanya Guide Pembayaran	70

Tabel 4.33 Total Cumulative Dimensi Kognisi.....	70
Tabel 4.34 Pendapat Responden mengenai Pola Pembelajaran.....	71
Tabel 4.35 Pendapat Responden mengenai Kedisiplinan Waktu.....	72
Tabel 4.36 Pendapat Responden mengenai Adanya Keterbukaan Petugas Terhadap Pelanggan	72
Tabel 4.37 Pendapat Responden mengenai Kesesuaian Aturan.....	73
Tabel 4.38 Pendapat Responden mengenai Evaluasi Untuk Pelanggan setelah Proses Latihan	73
Tabel 4.39 Total Cumulative Dimensi Motivasi.....	74
Tabel 4.40 Pendapat Responden mengenai Penampilan Petugas	75
Tabel 4.41 Pendapat Responden mengenai Fasilitas yang Nyaman untuk Latihan.....	75
Tabel 4.42 Pendapat Responden mengenai Kemudahan Proses Pembayaran.....	76
Tabel 4.43 Pendapat Responden mengenai Ketersediaan Alat Bukti Administratif	76
Tabel 4.44 Pendapat Responden mengenai Tanggung Jawab Yayasan terhadap Biaya Yang dibayarkan.....	77
Tabel 4.45 Pendapat Responden mengenai Kepastian Biaya	77
Tabel 4.46 Pendapat Responden mengenai Adanya Ikatan Emosional antara Petugas dan Pelanggan	78
Tabel 4.47 Pendapat Responden mengenai Pelanggan Mendapat Perlakuan yang Adil.....	78
Tabel 4.48 Pendapat Responden mengenai Sikap Adil Saat Proses Latihan Berlangsung	79
Tabel 4.49 Pendapat Responden mengenai Sikap Petugas Merupakan Cermin Yayasan	79
Tabel 4.50 Pendapat Responden mengenai Kemudahan yang diberikan untuk Pelanggan Ketika Pelanggan Mendapat Masalah	80
Tabel 4.51 Total Cumulative Dimensi Sikap.....	80
Table 4.52 Total Cumulative Variabel Y (Citra Perusahaan)	82
Table 4.53 Interpretasi Nilai Corrected Item-Total Correlation	83

Table 4.54 Uji Reliabilitas	84
Table 4.55 Uji Signifikansi	85
Table 4.56 Uji Regresi	86
Table 4.57 Coefficients	87