

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE  
TERHADAP CITRA PERUSAHAAN DI PT. METROPOLITAN  
RETAILMART MALL PONDOK INDAH**



Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Sosial  
Program Pendidikan Sarjana Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Konsentrasi Public Relation

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA  
2016**

**LEMBAR COVER PROPOSAL SKRIPSI**  
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE**  
**TERHADAP CITRA PERUSAHAAN DI PT. METROPOLITAN**  
**RETAILMART MALL PONDOK INDAH**



**Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Ujian Guna Memperoleh  
Sarjana Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**

**Program Pendidikan Sarjana Program Studi Ilmu Komunikasi ini Telah  
disetujui oleh Tim Pembimbing pada Tanggal**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA  
2016**

## **PERNYATAAN ORISINALITAS**

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis ini (SKRIPSI) adalah asli dan belum pernah diujikan untuk mendapat gelar akademik (Sarjana) baik di Universitas Satya Negara Indonesia maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing dan Tim Pengaji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Jakarta, 16 Januari 2016

Yang membuat pernyataan,



Har Affandi

051103503125095

## LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : Har Affandi  
NIM : 051103503125095  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP CITRA PERUSAHAAN DI PT. METROPOLITAN RETAILMART MALL PONDOK INDAH  
FAKULTAS : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
JURUSAN : Ilmu Komunikasi/ Public Relations

Telah diperiksa dan disetujui untuk melakukan sidang dihadapan tim penguji skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia



(Dr. Sri Desti Purwatiningsih, M.Si)

(Agus Budiana, S.sos, M.Ikom)

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Har Affandi  
NIM : 051103503125095  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP CITRA PERUSAHAAN DI PT. METROPOLITAN RETAILMART MALL PONDOK INDAH  
FAKULTAS : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
JURUSAN : Ilmu Komunikasi/ Public Relations

Telah disahkan oleh Dewan Pengaji  
Dalam sidang skripsi, 16 Februari 2016

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dr.Edison Hutapea, M.Si	Ketua Sidang	
2.	Drs.Hadi Surantio, M.Si	Pengaji I	
3.	Dr.Sri Desti Purwatiningsih, M.Si	Pengaji II	

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat ALLAH SWT, karena atas karunia dan rahmat yang telah diberikan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Citra Perusahaan di PT. Metropolitan Retailmart Mall Pondok Indah”**.

Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia. Dalam penyusunannya segala hambatan yang ada dapat teratasi berkat bantuan bimbingan, dorongan dan pengarahan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Satya Negara Indonesia Prof.Dr.Lijan P. Sinambela, MM, MPd.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia, Dr.Sri Desti Purwatiningsih, M.Si.
3. Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia, Agus Budiana S.sos, M.Ikom.
4. Drs.Hadi Surantio M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu dengan sabar mendengar keluh kesah peneliti dan dengan bijaksana membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi.
5. Dosen pembimbing II, Helen Olivia M.Ikom yang telah meluangkan waktu dalam mengarahkan, membimbing dan memberikan saran-saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia yang telah memberikan pengetahuan kepada peneliti selama mengikuti kuliah.
7. Seluruh Staff TU Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia atas dukungannya sehingga proses belajar menjadi lebih menyenangkan.
8. Store Manager PT.Metropolitan Retailmart Mall Pondok Indah yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
9. Supervisor beserta Staff *Customer Service* PT.Metropolitan Mal Pondok Indah yang telah membantu dalam proses penelitian ini.
10. Ayah dan Ibu sebagai sumber kehidupan peneliti, yang telah membesarkan dan mendidik peneliti untuk bersifat terbuka, kreatif, berani dan bijaksana serta memiliki peran tak terhingga, sehingga rasa ucapan terimakasih ini tidaklah cukup untuk menggambarkan wujud penghargaan dari peneliti.
11. Saudara dan keluarga besar yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materiil sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik angkatan 2012 yang telah berjuang bersama-sama dari awal pertama kuliah sampai akhir skripsi. Susah, senang, canda dan tawa bersama kalian semua memberikan semangat kepada peneliti.

Kepada semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, saya mengucapkan terimakasih banyak atas semua bantuan yang diberikan. Semoga Allah melimpahkan berkah dan rahmat-Nya bagi Bapak, Ibu dan Saudara

yang telah berbuat baik kepada peneliti. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena itu saran dan kritik masih diperlukan dalam penyempurnaan skripsi ini. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama bagi mahasiswa yang akan mengerjakan skripsi dengan menjadikan skripsi ini sebagai referensi.



## **ABSTRACT**

*The purpose of this research is to get empirical evidence about the influence of service quality customer service to the company's image in PT.Metropolitan Retailmart Pondok Indah Mall.*

*Non probability sampling used in this research and 135 customers were chosen as respondents. In this research the test are validity that using pearson correlation, reliability that cronbach's alpha and hypothesis that using determinant coefficient ( $r^2$ ), F test and t test. The method of data analysis use in this research simple linear regression.*

*The result of this research showed that service quality customer service which consists of five indicators of tangibles (physical evidence), reliability (reliability), responsiveness (ability to respond), assurance (service assurance) and empathy (inspiration) has a significant influence on the company's image which consists of four indicators of personality (personality), reputation (reputation), value (value), and coorporate identity (corporate identity).*

*Keywords : Quality Customer Service, Company's Image.*



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh kualitas pelayanan *customer service* terhadap citra perusahaan di PT.Metropolitan Retailmart Mal Pondok Indah.

*Non probability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini dan 135 pelanggan yang dipilih sebagai responden. Dalam penelitian ini ada beberapa pengujian yaitu uji validitas yang menggunakan *pearson correlation*, uji reliabilitas yang menggunakan *cronbach's alpha* dan hipotesis yang menggunakan koefisien determinasi ( $r^2$ ), uji F, uji t. Metode analisa data yang digunakan adalah regresi linear sederhana.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *customer service* yang terdiri dari 5 indikator yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (kemampuan merespon), *assurance* (jaminan pelayanan) dan *empathy* (penjiwaan) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap citra perusahaan yang terdiri dari 4 indikator yaitu *personality* (kepribadian), *reputation* (reputasi), *value* (nilai) dan *coorporate identity* (identitas perusahaan).

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan *Customer Service*, Citra Perusahaan.