

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN HUMAS SUKU DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA ADMINISTRASI
JAKARTA SELATAN TERHADAP OPINI PUSTAKAWAN
DKI JAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi**



Disusun Oleh :

**JHIMSHY SIMONIGAR
051303503125100**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA
2017**

ABSTRAK

Bermula dengan adanya berbagai opini dari pustakawan DKI Jakarta mengenai kualitas pelayanan Humas SUDIN PUSIP Jaksel dalam melaksanakan tugas. Opini-opini yang tersampaikan seperti pembuatan kartu anggota yang tidak tepat waktu dan dalam menjalankan tugas yang kurang prima, pada akhirnya akan mempengaruhi jumlah dari pengunjung perpustakaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas Humas SUDIN PUSIP Jaksel terhadap opini pustakawan DKI Jakarta.

Penelitian ini menggunakan teori persepsi menurut Osgood, Suci dan Tannenbaum. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 126 Pustakawan DKI Jakarta dan didapatkan sampel sebanyak 96 orang yang dihitung menggunakan rumus Slovin.

Dalam penelitian ini menggunakan paradigm positivistik, pendekatan kuantitatif, metode survei dan bersifat eksplanatif.

Dari hasil pengujian determinasi, diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) adalah 0,404 artinya bahwa variabel independen tersebut berpengaruh sebesar 40,4% terhadap variabel dependen dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Hasil uji korelasi antara variabel X dan Variabel Y yaitu 0.636 yang artinya berkorelasi kuat.

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung lebih besar dari F tabel ($63,708 > 3,94$) dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y atau kualitas pelayanan humas SUDIN PUSIP

Jaksel berpengaruh terhadap opini pustakawan DKI Jakarta.

Kata kunci : pengaruh, Humas, kualitas pelayanan, opini pustakawan.

ABSTRACT

Starting with the various opinion from librarian DKI Jakarta regarding the quality of services provide by the Public Relations of SUDIN PUSIP Jakarta Selatan. This opinion is presented as making a card member not on time and in carrying out the tasks that do not fit in the end will affect the number of library visitors. The purpose of this research is to know the influence of the quality of public relations SUDIN PUSIP Jaksel against librarian DKI Jakarta.

This research uses theories of perception according to Osgood, Suci and Tannenbaum. The population in this research as many as 126 librarian of DKI Jakarta and obtained a samples of 96 people wich is calculated using this formula Slovin.

In this research using paradigm positivistic, the quantitative approach , a method of surveying and wreak eksplanatif

From the testing determination, known that the value the coefficients determination (R^2) was 0,404 means that the independent variable affects of 40,4% on variables dependent and the rest influenced by a factor of other than this research. Correlation result between variable X and variable Y was 0,636 means that the result was indicated as high correlation.

The results of the f showing that the f count greater than f table ($63,708 > 3,94$) and value significance less than 0.05 so can be concluded that variable X influential on variables Y or affect service quality of public relations SUDIN PUSIP Jakarta Selatan against librariant DKI Jakarta.

Keywords: influence, public relation, service quality, librarian opinion.