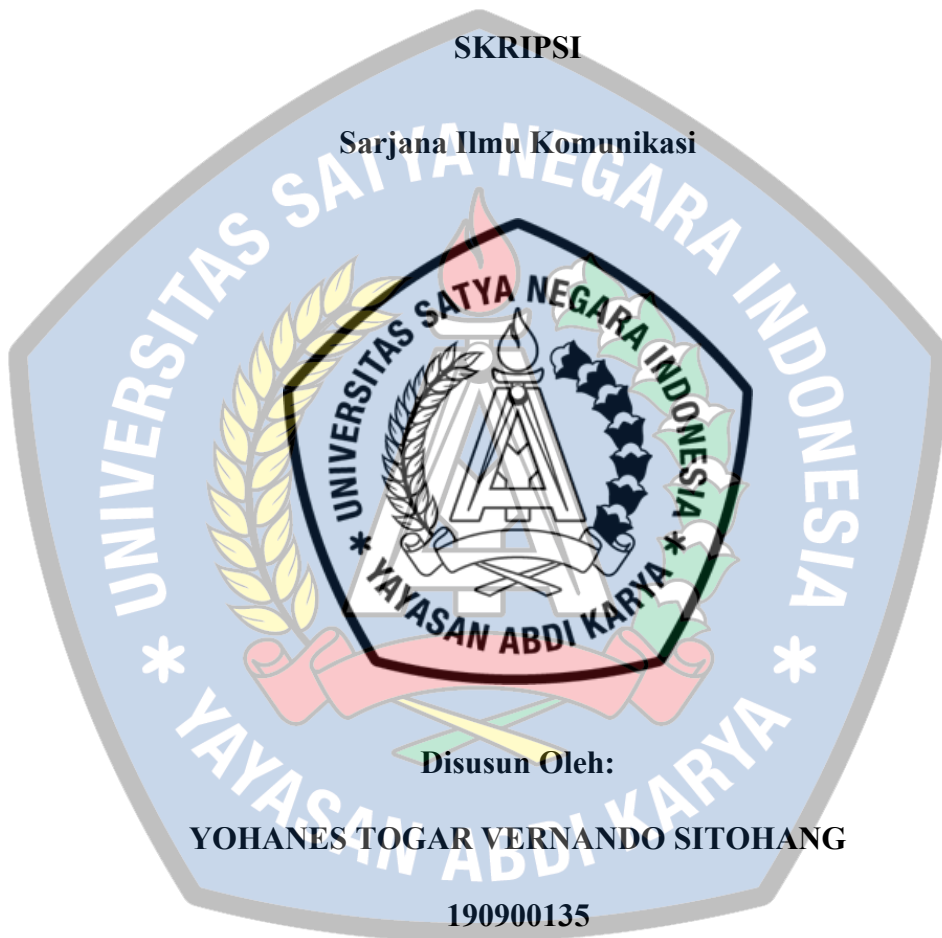


**TINGKAT KEPUASAN ALUMNI MSIB *BATCH* 1-3 PADA
KEBUTUHAN INFORMASI PROGRAM MSIB DI
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SKRIPSI

Sarjana Ilmu Komunikasi



Disusun Oleh:

YOHANES TOGAR VERNANDO SITO HANG

190900135

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

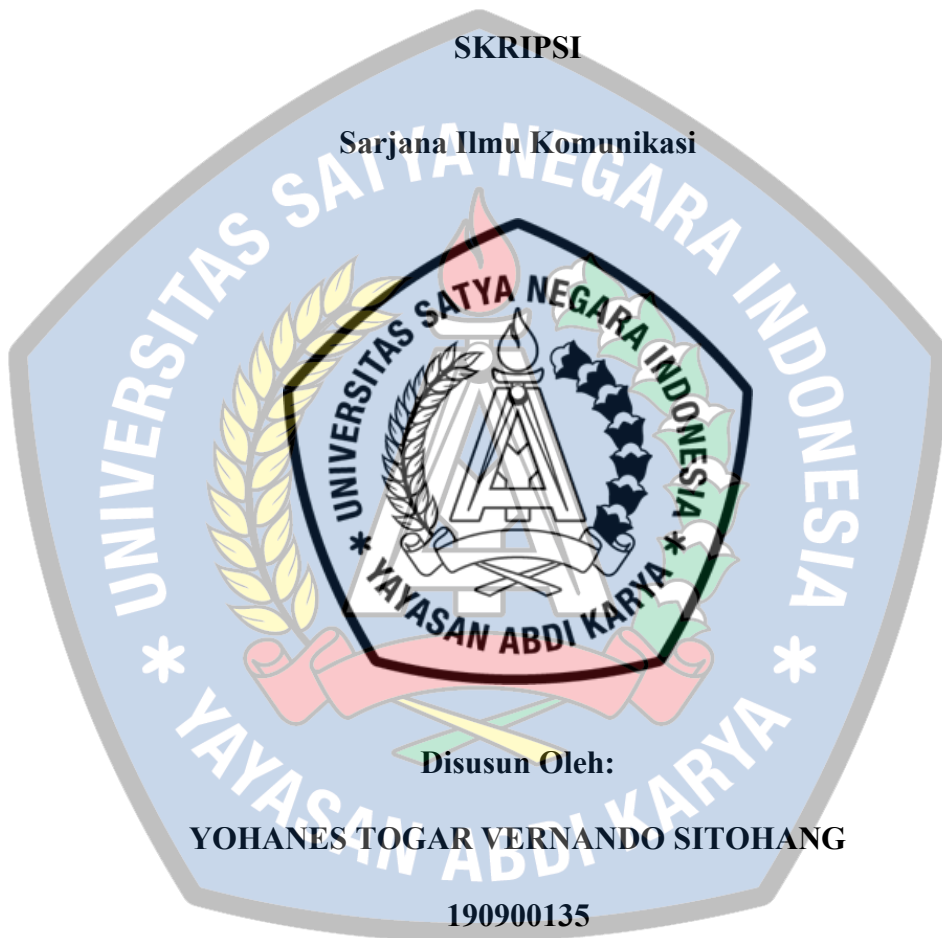
2023

**TINGKAT KEPUASAN ALUMNI MSIB *BATCH* 1-3 PADA
KEBUTUHAN INFORMASI PROGRAM MSIB DI
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

SKRIPSI

Sarjana Ilmu Komunikasi



Disusun Oleh:

YOHANES TOGAR VERNANDO SITOANG

190900135

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

JAKARTA

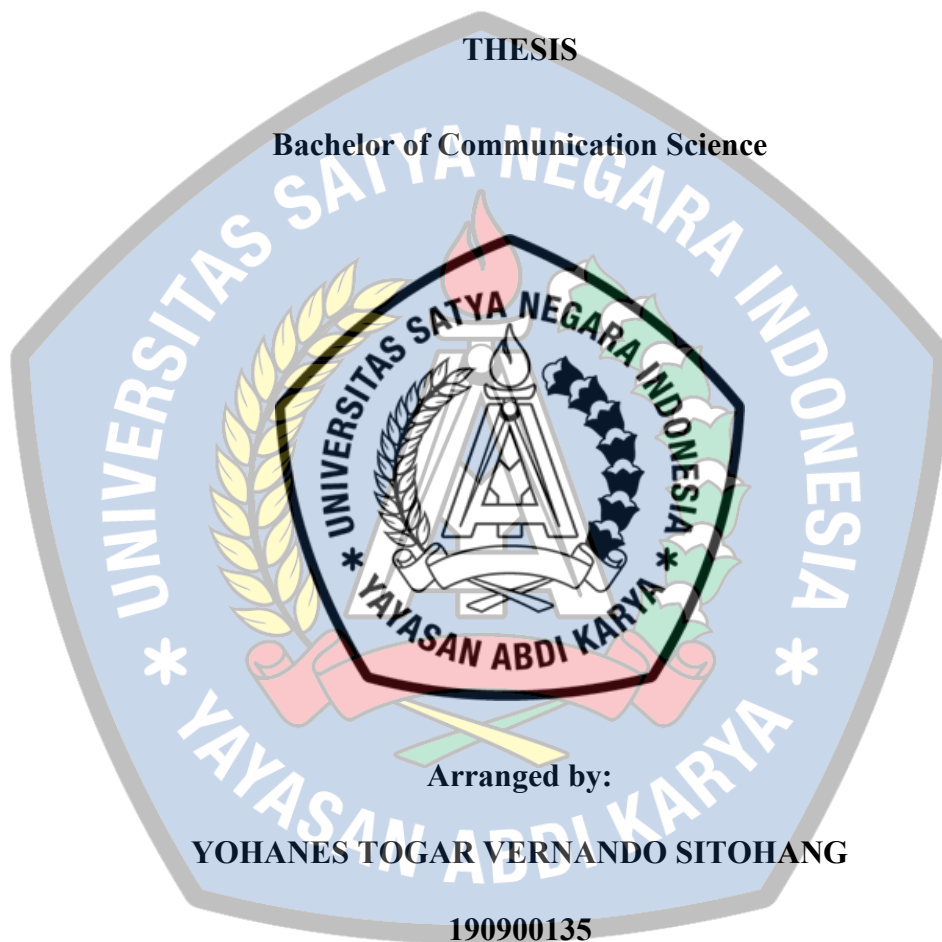
2023

**SATISFACTION LEVEL OF MSIB BATCH 1-3 ALUMNI ON
MSIB PROGRAM INFORMATION NEEDS AT SATYA STATE
UNIVERSITY OF INDONESIA**

Submitted As One Of The Requirements To Obtain A Degree

THESIS

Bachelor of Communication Science



Arranged by:

YOHANES TOGAR VERNANDO SITOANG

190900135

**SATYA STATE UNIVERSITY OF INDONESIA
FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
JAKARTA**

2023

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa

1. Karya tulis saya (SKRIPSI) ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan 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 Penguji.
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 di kemudian 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 dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Jakarta, 14 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



(Yohanes Togar Vernando Sitohang)

190900135

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

NAMA : Yohanes Togar Vernando Sitohang
NIM : 190900135
JUDUL : Tingkat Kepuasan Alumni MSIB *Batch* 1-3 Pada
Kebutuhan Informasi Program MSIB DI

PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
Universitas Satya Negara Indonesia

PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

Telah disetujui oleh tim pembimbing untuk diajukan dalam sidang skripsi

Jakarta, 14 Agustus 2023

Menyetujui,

Pembimbing II

Pembimbing I

(Bertha K Sinambela, M.Si)

(Fitri Sarasati, S.Ikom, M.Sc)

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Dekan FISIP

(Dr. Achmad Budiman S, S.Sos. M.Ikom)

(Drs. Solten Rajagukguk, MM)

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Yohanes Togar Vernando Sitohang
NIM : 190900135
JUDUL : Tingkat Kepuasan Alumni MSIB Batch 1-3 Pada

Kebutuhan Informasi Program MSIB DI
Universitas Satya Negara Indonesia
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

Jakarta, 14 Agustus 2023

Menyetujui

Ketua Penguji Fitri Sarasati, S.Ikom, M.Sc

Anggota Penguji I Sandra Olifia, M.Si

Anggota Penguji II Helen Olivia S.Ikom, M.Ikom

Mengetahui,

Ketua Program Studi IKOM

Dekan FISIP

(Dr. Achmad Budiman S, S.Sos. M.Ikom)

(Drs. Solten Rajagukguk, MM)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena limpahan kasih dan karunianya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dan juga peneliti mengucapkan terima kasih kepada orang tua serta abang dan adik peneliti, karena dukungan dan doanya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “TINGKAT KEPUASAN ALUMNI MSIB *BATCH* 1-3 PADA KEBUTUHAN INFORMASI PROGRAM MSIB DI UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA”.

Dalam kesempatan ini Peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada Peneliti dalam pelaksanaan penyusunan skripsi ini hingga selesai, diantaranya kepada:

1. Bapak Dr. Sihar P.H Sitorus B.S.B.A., M.BA selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia.
2. Drs. Solten Rajagukguk, MM Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia.
3. Dr. Achmad Budiman S, S.Sos. M.Ikom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Satya Negara Indonesia.
4. Fitri Sarasati, S.Ikom, M.Sc selaku Dosen Penasehat Akademik sekaligus Dosen Pembimbing Pertama, yang sudah memberikan arahan, motivasi, bimbingan serta memberikan informasi dalam penulisan skripsi ini.
5. Bertha K Sinambela, M.Si selaku Dosen Pembimbing kedua yang telah memberikan arahan dan masukan pada skripsi ini.

6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang sudah memberikan ilmu dari awal perkuliahan hingga saat ini.
7. Terima kasih juga kepada Tiffani Zefanya Hutabarat selaku kekasih jiwa peneliti, yang sudah memberikan waktu, tenaga dan pikiran untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
8. Seluruh teman-teman mahasiswa ilmu komunikasi tahun 2019 Universitas Satya Negara Indonesia Kampus B.

Dalam penyusunan skripsi ini, Peneliti menyadari dengan sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna baik dari segi isi maupun cara penulisan. Oleh karena itu dengan rendah hati, Peneliti menerima saran dan kritik yang sifatnya membangun dan bermanfaat agar menjadi lebih baik pada kemudian hari.

Jakarta, 4 Agustus 2023

Peneliti



Yohanes Togar Vernando Sitohang

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

NAMA : Yohanes Togar Vernando Sitohang
NIM : 190900135
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

Tingkat Kepuasan Alumni MSIB *Batch* 1-3 Pada Kebutuhan Informasi Program MSIB DI Universitas Satya Negara Indonesia

Jumlah halaman : xiii + 82 Halaman + 12 lampiran
Bibliografi : 11 Buku; 8 jurnal; 2 artikel; 1 media

ABSTRAK

MSIB merupakan program bagian dari Merdeka Belajar-Kampus Merdeka, dalam hal ini peneliti merasakan sendiri penyebaran informasi yang dilakukan oleh kampus terkait program MSIB ini dari awal-sampai selesai, peneliti hanya mendapatkan sedikit informasi dari kampus, agar tidak subjektif peneliti memakai metode kuantitatif, karena disajikan dengan bukti berupa angka pasti dan bukan hasil pandangan sendiri.

Teori Kepuasan Konsumen, kepuasan diidentifikasi sebagai evaluasi pasca konsumsi atau pengalaman kepuasan konsumen dari produk atau jasa adalah ketentuan informasi aktual atau layanan yang memenuhi kebutuhan pencari informasi atau pengguna.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif, metode yang dipakai metode survei, pengumpulan data dengan Teknik pengumpulan data primer dan sekunder, dengan hasil sampel berjumlah 42 responden alumni MSIB.

Hasil penelitian ini menunjukkan alumni MSIB puas dengan pelayanan dan informasi yang diberikan dengan persentase 64.3%, menunjukkan bahwa alumni puas dengan pelayanan yang diberikan Koordinator MSIB dan jajarannya, dengan sudah menyediakan sistem keluhan yang baik, sehingga membuat puas alumni MSIB.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah Koordinator MSIB sangat dipercaya dalam menyampaikan informasi seputar MSIB, dengan pelayanan yang baik membuat penyebaran informasi yang dilakukan Koordinator MSIB dan jajarannya mendapatkan respon yang positif dan meningkatkan reputasinya dalam mengelola program MSIB di kampus Universitas Satya Negara Indonesia .

Kata Kunci : MSIB, Kepuasan Alumni, Kebutuhan Informasi

Pembimbing I : Fitri Sarasati, S.Ikom, M.Sc

Pembimbing II : Bertha K Sinambela, M.Si

FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE

SATYA STATE UNIVERSITY OF INDONESIA

NAME : Yohanes Togar Vernando Sitohang

ID Number : 190900135

STUDY PROGRAM : *Communication Science*

SPECIALTY : *Public Relation*

Satisfaction Level of MSIB Batch 1-3 Alumni on MSIB Program Information Needs at Satya State University Of Indonesia

Number of page : *xiii + 82 pages + 12 lampiran*

Bibliography : *11 Books; 8 Journal; 2 Article; 1 Media*

ABSTRACT

MSIB is a program part of Merdeka Learning-Independence Campus, in this case the researcher experienced for himself the dissemination of information carried out by the campus related to this MSIB program from start to finish, researchers only got a little information from the campus, so that researchers were not subjective using quantitative methods, because presented with evidence in the form of exact figures and not the results of one's own views.

Consumer Satisfaction Theory, satisfaction is identified as a post-consumption evaluation or experience of consumer satisfaction from a product or service is the provision of actual information or services that meet the needs of information seekers or users.

In this study the researchers used a quantitative approach, the method used was the survey method, collecting data using primary and secondary data collection techniques, with a sample of 42 MSIB alumni respondents.

The results of this study show that MSIB alumni are satisfied with the services and information provided with a percentage of 64.3%, indicating that alumni are satisfied with the services provided by the MSIB Coordinator and staff, by providing a good complaint system, thus making MSIB alumni satisfied.

The conclusion in this study is that the MSIB Coordinator is very trusted in conveying information about MSIB, with good service the information dissemination by the MSIB Coordinator and his staff receives a positive response and enhances his reputation in managing the MSIB program on the Satya Negara Indonesia University campus.

Key Note : *MSIB, quantitative, information needs*

Supervisor I : *Fitri Sarasati, S.Ikom, M.Sc*

Supervisor II : *Bertha K Sinambela, M.Si*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS.....	I
TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI.....	II
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	III
KATA PENGANTAR.....	IV
ABSTRAK	VI
DAFTAR ISI.....	VI
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	5
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	5
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 LANDASAN TEORITIS.....	7
2.1.2 Teori Kepuasan Konsumen.....	7
2.2 LANDASAN KONSEPTUAL	8
2.2.1 Komunikasi.....	8
2.2.1.1 Unsur-Unsur Dalam Komunikasi.....	10
2.2.1.2 Tujuan Komunikasi.....	14
2.2.1.3 Fungsi Komunikasi.....	15
2.2.2 Komunikasi Persuasif.....	17
2.2.2.1 Teknik Komunikasi Persuasif.....	19
2.2.2.2 Proses Persuasi.....	20

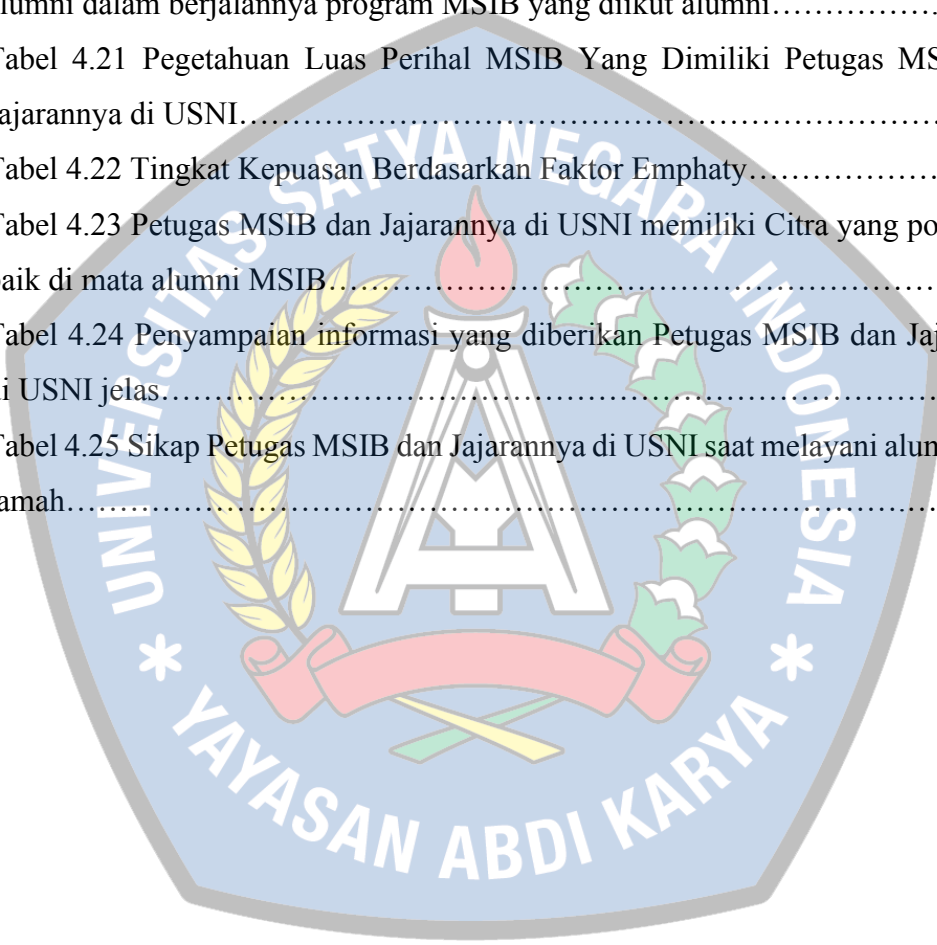
2.2.2.3 Hambatan Komunikasi Persuasif	22
2.2.3 Humas	23
2.2.3.1 Tujuan dan Fungsi Humas	24
2.2.4 Kebutuhan Informasi	26
2.2.4.1 Faktor-Faktor Kebutuhan Informasi	27
2.2.5 Tingkat Kepuasan	28
2.2.5.1 Faktor-Faktor Tingkat Kepuasan Pelanggan.....	29
2.2.5.2 Hubungan Kepuasan dengan Loyalitas Pelanggan	30
2.2.5.3 Hakikat Jasa Pelayanan	32
2.2.5.4 Karakteristik Jasa	34
2.2.5.5 Dimensi Dalam Karakteristik Jasa	36
2.2.5.6 Kegagalan dalam Penyampaian Jasa	37
2.3 KERANGKA PEMIKIRAN	39
2.4 HIPOTESIS	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1 TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN	41
3.2 DESAIN PENELITIAN	41
3.2.1 Paradigma Penelitian	41
3.2.2 Pendekatan Penelitian	42
3.2.3 Metode Penelitian	43
3.2.4 Sifat Penelitian	44
3.3 POPULASI DAN SAMPLE	44
3.3.1 Populasi	44
3.3.2 Sampel	45
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	45
3.4 OPERASIONALISASI VARIABEL	46
3.4.1 Definisi Variabel	46
3.4.2 Definisi Oprasional	46
3.5 RELIABILITAS DAN VALIDASI	47
3.5.1 Uji Reliabilitas	47

3.5.2 Uji Validitas.....	49
3.6 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	51
3.7 TEKNIK ANALISIS DATA.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	54
4.1.1 Objek Penelitian.....	54
4.1.2 Subjek Penelitian.....	55
4.2 HASIL PENELITIAN.....	57
4.2.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
4.2.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jurusan.....	58
4.2.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Program MSIB yang diikuti.....	59
4.2.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Alumni dari Batch yang diikuti.....	59
4.2.5 Analisa Indeks Tanggapan Responden Variabel Kepuasan.....	60
4.3 PEMBAHASAN.....	75
BAB V.....	83
PENUTUP.....	83
5.1 KESIMPULAN.....	83
5.2 SARAN.....	84
5.2.1 Teoritis.....	84
5.2.2 Praktis.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 3.2 Variabel Kepuasan Alumni.....	44
Tabel 3.3 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan.....	45
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan.....	47
Tabel 3.5 Skala Likert.....	49
Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jurusan.....	55
Tabel 4.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Program MSIB yang diikuti.....	56
Tabel 4.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Alumni dari Batch yang diikuti.....	56
Tabel 4.5 Tabel Deskripsi Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan Almuni Batch 1-3 Pada Kebutuhan Informasi Program MSIB di Universitas Satya Negara Indonesia.....	57
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor Tangibles.....	58
Tabel 4.7 Kelengkapan sarana komunikasi.....	58
Tabel 4.8 Kondisi Fasilitas pendukung.....	59
Tabel 4.9 Kondisi ruang pelayanan.....	60
Tabel 4.10 Tingkat Kepuasan Bedasarkan Faktor Reliability.....	61
Tabel 4.11 Penyampaian Informasi yang disampaikan.....	62
Tabel 4.12 Kejelasan dalam memberikan informasi.....	62
Tabel 4.13 Professionalisme dalam melayani saat program MSIB yang diikuti alumni berlangsung.....	63
Tabel 4.14 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor Responsiviness.....	64
Tabel 4.15 Menanggapi Keluhan Dengan Cepat.....	64
Tabel 4.16 Petugas MSIB dan Jajarannya di USNI memberikan respon secara tepat terhadap kebutuhan alumni saat mengikuti program MSIB.....	65

Tabel 4.17 Tanggapan Petugas MSIB dan Jajarannya di USNI jika melakukan kesalahan terhadap alumni.....	66
Tabel 4.18 Tanggapan Responden Berdasarkan Faktor Assurance.....	67
Tabel 4.19 Kualitas informasi lebih terjamin jika disampaikan langsung oleh Petugas MSIB dan Jajarannya di USNI.....	67
Tabel 4.20 Petugas MSIB dan Jajarannya di USNI bersedia membantu keperluan alumni dalam berjalannya program MSIB yang diikuti alumni.....	68
Tabel 4.21 Pegetahuan Luas Perihal MSIB Yang Dimiliki Petugas MSIB Dan Jajarannya di USNI.....	69
Tabel 4.22 Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor Emphaty.....	70
Tabel 4.23 Petugas MSIB dan Jajarannya di USNI memiliki Citra yang positif dan baik di mata alumni MSIB.....	70
Tabel 4.24 Penyampaian informasi yang diberikan Petugas MSIB dan Jajarannya di USNI jelas.....	71
Tabel 4.25 Sikap Petugas MSIB dan Jajarannya di USNI saat melayani alumni lebih ramah.....	72



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Merdeka Belajar-Kampus Merdeka.....	1
Gambar 2.1 Proses Rasional secara Skematik.....	19
Gambar 2.2 Proses Emosional secara Skematik.....	20
Gambar 2.3 Alur Pemikiran Penelitian.....	37

