

**PENGARUH PELAYANAN INFORMASI *CUSTOMER*
SERVICE DALAM MAKSIMALISASI APLIKASI
CHAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
STAKEHOLDER NASI KULIT DEWA**

(Survey Pada *Stakeholder* Nasi Kulit Dewa Area JABODETABEK)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi**



Disusun Oleh:

Muhammad Aini

051703503125082

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

2021

**PENGARUH PELAYANAN INFORMASI *CUSTOMER*
SERVICE DALAM MAKSIMALISASI APLIKASI
CHAT TERHADAP TINGKAT KEPUASAN
STAKEHOLDER NASI KULIT DEWA**

(Survey Pada *Stakeholder* Nasi Kulit Dewa Area JABODETABEK)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi**



Disusun Oleh:

Muhammad Aini

051703503125082

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

2021

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

PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS

**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 sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Jakarta, 1 September 2021

Yang bertanda tangan,


METERAN
ZEMPRET
ICFAJX419229071
(Muhammad Aini)

051703503125082

YAYASAN ABDI KARYA

TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

NAMA : Muhammad Aini
NIM : 051703503125082
JUDUL : Pengaruh Pelayanan Informasi *Customer Service* Dalam
Maksimalisasi Aplikasi *Chat* Terhadap Tingkat Kepuasan
Stakeholder Nasi Kulit Dewa
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Humas


Telah disetujui oleh tim pembimbing untuk diajukan dalam sidang skripsi

Jakarta, September 2021

Menyetujui,

Pembimbing II

Pembimbing I

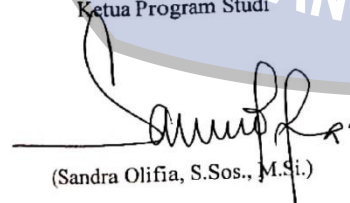

(Agus Budiana, S.Sos., M.Ikom)

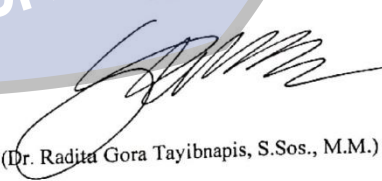

(Bertha K. Sinambela, S.Sos, M.Si.)

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Dekan FISIP


(Sandra Olifia, S.Sos., M.Si.)


(Dr. Radita Gora Tayibnapis, S.Sos., M.M.)

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Muhammad Aini
NIM : 051703503125082
JUDUL : Pengaruh Pelayanan Informasi *Customer Service* Dalam
Maksimalisasi Aplikasi *Chat* Terhadap Tingkat Kepuasan
Stakeholder Nasi Kulit Dewa
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Humas

Jakarta, September 2021

Menyetujui,

Ketua Penguji Bertha K. Sinambela, S.Sos, M.Si
Anggota Penguji I Dr. Radita Gora Tayibnapis, S.Sos., M.M.
Anggota Penguji II Achmad Budiman S., S.Sos., M.Ikom
Mengetahui,

Ketua Program Studi IKOM

Dekan FISIP

(Sandra Olifia, S.Sos., M.Si.)

(Dr. Radita Gora Tayibnapis, S.Sos., M.M.)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta telah memberikan banyak kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis menyadari bahwa selesainya penelitian ini tidak terlepas dari dukungan, semangat serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, disini penulis ingin mengucapkan ucapan terima kasih antara lain kepada :

1. Keluarga Besar tercinta yang telah memberikan dukungan dan do'a restunya.
2. Dra. Merry L. Panjaitan, MBA selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia.
3. Dr. Radita Gora Tayyibnapis, S.Sos, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia (FISIP USNI)
4. Sandra Olifia, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia (USNI)
5. Bertha K. Sinambela, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing I
6. Agus Budiana, S.Sos., M.Ikom selaku Dosen Pembimbing II
7. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia yang telah banyak memberikan ilmu dari awal perkuliahan hingga saat ini.
8. Teman-Teman seperjuangan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia.
9. Teman-teman PT Dewa Kuliner Indonesia khususnya untuk Willian Kamdani, Santi Soekamto, Ahmad Laudy, Asta Wirhamtama, Syefrian Indra, Abdullah Bambang, Yuda Aji, Ibrahim, Faiser Maru, Indra Saputra, Wendi, Ade Fajar, Ni Nyoman
10. Rosita yang selalu setia menemani pada saat penyusunan Skripsi
11. Teman-teman @Santuy yang selalu mendukung penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini
12. Teman-teman @Party People Jiayou yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis dalam menyusun skripsi ini.

13. Laura Kristina dan Septian Pratama yang sudah memotivasi saya untuk melanjutkan pendidikan yang lebih tinggi ini.
14. Keluarga besar dari teman-teman Mahasiswa FISIP USNI yang telah menjadi support system dan motivator dalam penyusunan Skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam menyusun Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna menjadikan Penulis dapat menjadi lebih baik ke depannya.

Jakarta, 1 September 2021

Penulis,


Muhammad Aini



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

Nama : Muhammad Aini
NIM : 051703503125082
Program Study : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Hubungan Masyarakat
Pengaruh Pelayanan Informasi *Customer Service* Dalam Maksimalisasi Aplikasi Chat Terhadap Tingkat Kepuasan *Stakeholder* Nasi Kulit Dewa. (Survei Pada *Stakeholder* Nasi Kulit Dewa Area Jabodetabek).
Jumlah Halaman : xv + 91 Halaman + 6 Lampiran
Bibliografi : 15 Buku, 2 Jurnal, 4 Artikel Internet

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh banyaknya komplain yang diberikan oleh stakeholder kepada customer service nasi kulit dewa, Hal tersebut sejalan dengan data yang diberikan dari Tim Operasional nasi kulit dewa yang menunjukkan ada beberapa complain yang diberikan stakeholder tentang respon yang terlalu lambat dan pengiriman bahan baku yang sering kali terlambat.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori penggunaan dan kepuasanyang dimunculkan oleh Elihu Katz, yang beranggapan konsumen media menggunakan media untuk memuaskan kebutuhan sosial, motivasi dan psikologinya.

Dalam penelitian ini penulis akan melakukan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan paradigam positivistik. Metode yang digunakan adalah metode survei dan penelitiannya eksplanatif. Pengumpulan data dengan Sampling Jenuh menggunakan populasi sebesar 50 dan menetapkan keseluruhan populasi menjadi sampel dalam penelitian.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pelayanan informasi customer service terhadap kepuasan stakeholder nasi kulit dewa memberikan pengaruh sebesar 70,6% sementara sisanya 29,4% lainnya di pengaruhi faktor lain diluar penelitian ini.

Dari hasil penelitian dan kesimpulan, penulis memberikan saran untuk akademis dan praktis, agar perusahaan nasi kulit dewa mampu meningkatkan pelayanan yang lebih baik lagi.

Kata Kunci : Pelayanan Informasi, Customer Service, Stakeholder.
Pembimbing I : Bertha K. Sinambela, S.Sos, M.Si
Pembimbing II : Agus Budiana, S.Sos., M.Ikom

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
UNIVERSITY OF SATYA NEGARA INDONESIA**

Name : Muhammad Aini

NIM : 051703503125082

Study Program : Communication Studies

Interest : Public Relations

The Influence of Customer Service Information Services in Maximizing Chat Applications on the Level of Stakeholders of Nasi Kulit Dewa. (Survey on the Stakeholders of Nasi Kulit Dewa in Jabodetabek Area).

Number of pages : xv + 91 Pages + 6 Attachments

Bibliography : 15 Books, 2 Journals, 4 Internet Articles

ABSTRACT

This research is motivated by the many complaints given by stakeholders to the nasi kulit dewa customer service, this is in line with the data provided from the nasi kulit dewa Operations Team which shows that there are several complaints given by stakeholders about the response being too slow and the delivery of raw materials often late.

The theory used in this study is the theory of uses and gratification raised by Elihu Katz, which is useful for media consumers to use media to satisfy their social, motivational and psychological needs.

In this study the author will conduct research using a quantitative approach, with a positivistic paradigm. The method used is a survey method and the research is explanative.

Data collection with saturated sampling uses a population of 50 and determines the entire sample population in the study.

The results of this study prove that the customer service information service on stakeholder satisfaction with nasi kulit dewa has an effect of 70.6% while the remaining 29.4% is influenced by other factors outside of this study.

From the results of the research and conclusions, the authors provide suggestions for academic and practical purposes, so that the nasi kulit dewa company is able to improve its services even better.

Keywords: Information Services, Customer Service, Stakeholders.

Supervisor I : Bertha K. Sinambela, S.Sos, M.Si

Supervisor II : Agus Budiana, S.Sos., M.Ikom