

**PENGARUH PENYAMPAIAN INFORMASI CUSTOMER SERVICE
TERHADAP SIKAP CUSTOMER CENTRAL DEPARTEMENT STORE
(Survei Pada Customer Central Departemen Indonesia)**



Disusun Oleh :

Nur Indah Sari

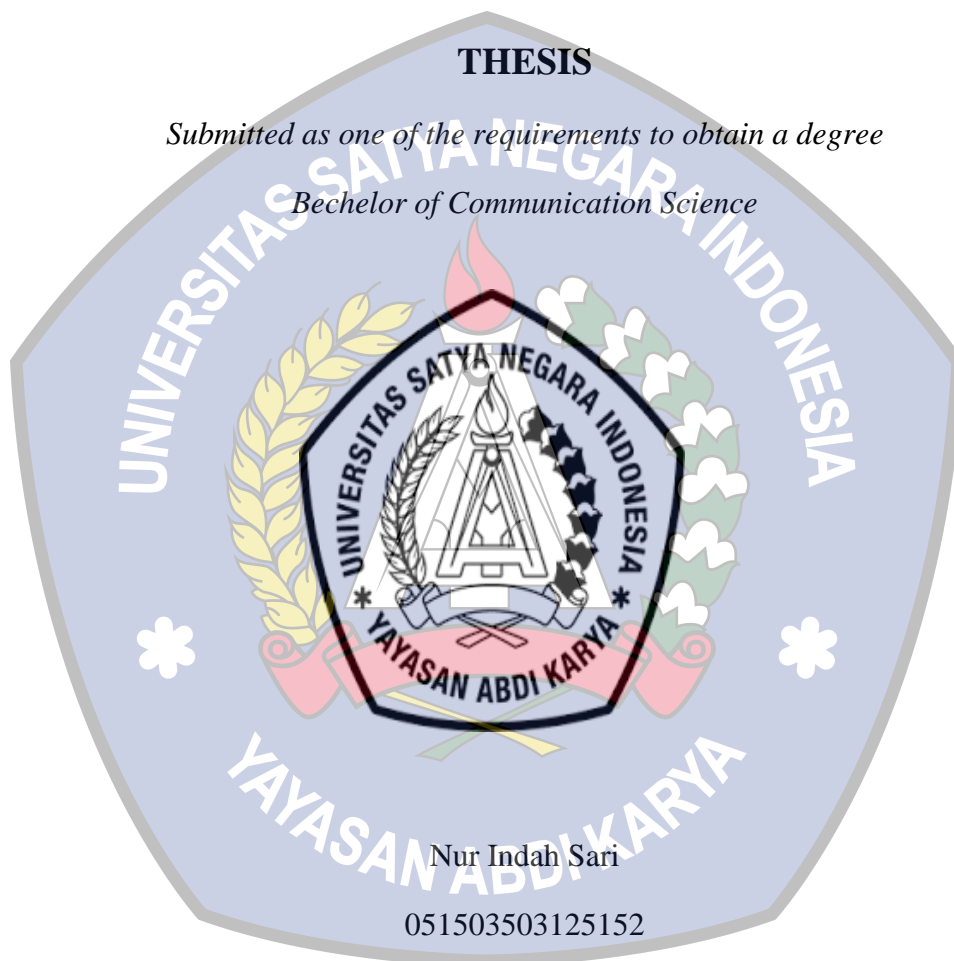
051503503125152

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA
2021**

**THE INFLUENCE IN GIVING OF INFORMASI OF CUSTOMER
SERVICE TO ATTITUDE CESTOMER OF THE CENTRAL
DEPARTEMENT STORE
(SEURVEY OF THE CUSTOMER CENTRAL DEPARTEMEN STORE)**

THESIS

*Submitted as one of the requirements to obtain a degree
Bechelor of Communication Science*



Nur Indah Sari

051503503125152

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

2021

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 karua 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, September 2021

Yang membuat pernyataan,



(Nur Indah Sari)
051503503125152

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : Nur Indah Sari
NIM : 051503503125152
JUDUL : Pengaruh Penyampaian Informasi Customer Service Terhadap Sikap Customer Central Departemen Store
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Humas

Telah disetujui oleh tim pembimbing untuk diajukan dalam sidang skripsi

YAYASAN ABDI KARTI

Jakarta, 1 September 2021

Menyetujui,

Pembimbing II

(Helen Olivia, S.I.Kom., M.I.kom)

Pembimbing I

(Fitri Sarasati, S.I.Kom., M.Sc)

Mengetahui,

Ketua Program Studi

Dekan FISIP

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI NAMA : Nur Indah Sari
NIM : 05103503125152
JUDUL : Pengaruh Penyampaian Informasi Customer Service Terhadap Sikap Customer Central Departemen Store
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Humas

Jakarta, 1 September 2021

Menyetujui,

Ketua Penguji

Fitri Sarasati, S. Ikom., M.Sc

Anggota Penguji I

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

Anggota Penguji II

Risqi Inayah Dwijayanti, M.Ikom

Mengetahui,

Ketua Program Studi IKOM

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

Dekan FISIP

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

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya. Shalawat Serta Salam Penulis Ucapkan Kepada Baginda Nabi Muhammad SAW. Sehingga Penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi “ Pengaruh Penyampaian Informasi Customer Service Terhadap Sikap Customer Central Departemen Store”

Penyusunan Skripsi ini Merupakan Bagian dari Tugas Akhir Untuk memenuhi Salah Satu Syarat Kelulusan Gelar Sarjana di Universitas Satya Negara Indonesia. Dalam Tugas Penelitian ini tidak lepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat Bimbingan, Bantuan, Nasihat, dan Saran dari berbagai Pihak, Khususnya Pembimbing. Segala Hambatan Tersebut Akhirnya dapat diatasi dengan Baik. Penulis Ingin mengucapkan Terimakasih Kepada Beberapa Pihak Baik Secara Langsung ataupun Tidak langsung Yang terlibat dalam penelitian ini :

- 1 Allah SWT yang tidak pernah berhenti melimpahkan karunianya serta nikmat yang tak pernah terhingga sampai kapanpun
- 2 Dra. Merry L. Panjaitan, MM., MBA., selaku Rektor Universitas Satya Negara Indonesia.
- 3 Dr. Radita Gora Tayibnapi, S.Sos., M.Ikom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia.
- 4 Sandra Olifia, M.Si, selaku Kepala Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Satya Negara Indonesia.

- 5 Fitri Sarasati, S.Ikom., M.Sc Selaku Dosen Pembimbing, terima kasih atas Waktunya, Bimbingan, Pengarahan, Saran, dan Bantuan dalam Menyusun Tugas Akhir Skripsi
- 6 Helen Olivia, S.I.Kom., M.I.Ikom Selaku Dosen Pembimbing ke-2, terima kasih atas Waktunya, Bimbingan, Pengarahan, Saran, dan Bantuan dalam Menyusun Tugas Akhir Skripsi
- 7 Terimakasih Kepada Tim Penguji
- 8 Untuk kedua orang tua saya yang tercinta, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dan support kepada penulis
- 9 Terima kasih juga untuk
- 10 Suami Fahrul Rochandi yang selalu ada disaat susah maupun senang, terima kasih atas supportnya .
- 11 Terima kasih untuk Teman-teman dari Fisip Universitas Satya Negara Indonesia 2015.
- 12 Terimakasih untuk Elita, Anggun, Ayu, Anis, Eva, Bertha, Yunani, Karsih, Scarletta, Linda yang selalu mendukung dan ada disaat penulis sedang butuh teman.
- 13 Terima kasih juga untuk keluarga besar Hanan Bin Tosin
- 14 Terimakasih juga Keluarga Family Gandaria 1.

Jakarta, 1 September 2021

Penulis

Nur Indah Sari

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

NAMA : Nur Indah Sari
NIM : 051503503125152
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PERMINATAN : Humas

Pengaruh Penyampaian Informasi Customer Service Terhadap Sikap Customer Central Departemen Store (Survei Pada Customer Central Departemen Store).

Jumlah Halaman : x + 109 halaman + lampiran

Bibliografi : 16 buku, 2 jurnal, 5 skripsi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui “pengaruh customer service central departemen store dalam penyampaian informasi terhadap sikap customer central departemen store”.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pertukaran sosial dimana dalam teori tersebut terdapat proses hubungan manusia yang mengharapkan timbalbalik atas apa yang diberikan dan mendapatkan kepuasan atas apa yang mereka berikan.

Paradigma penelitian yang digunakan dalam penelitian ini positivisme, pendekatan kuantitatif, metode survei, sifat penelitian eksperimental, jumlah populasi sebanyak 1.129 konsumen sampel 314, analisis data menggunakan korelasi dan analisis determinasi.

Dalam uji korelasi nilai signifikansi 0,000 dan nilai *Paerson Corelation* 0,876, dalam uji koefisien determinasi 0,767 atau 76,7 %, dalam uji regresi nilai x 0,560 dalam uji persial (T) nilai signifikansi 0,000 dan nilai t_{hitung} 32,110.

Terdapat korelasi yang kuat antara X dan Y, terdapat pengaruh customer service dalam penyampaian informasi membercard diamond society terhadap sikap customer central retail indonesia.

Kata Kunci : Customer Service Central Departemen Store, Sikap Customer .

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

Pembimbing II : Helen Olivia, S.I.Kom., M.I.Ikom

UNIVERSITY OF SATYA NEGARA INDONESIA

NAME : Nur Indah Sari
NIM : 051503503125152
STUDY PROGRAM : *Communication studies*
SCREENING : *Public relations*

the influence in giving informasi of customer service to attitude customer of the Central Departement Store

(SEURVEY OF THE CUSTOMER CENTRAL DEPARTEMEN STORE)

Number of pages : *x + 109 Page + Attachment*

Bibliografi : *16 Book, 2 Juournal, 5 Thesis*

ABSTRACT

The study aims to recognize how the influence of customer service in giving information to member card diamond society to attitude customers of the Central Departement Store.

The theory used in this research is the social exchange theory. In that theory, there is a process of human relationships hoping for reciprocity of what is given and satisfying. It is not only for social relations but also for services.

In this study, the authors used a quantitative approach with a positivistic paradigm. The method used is the survey method, and the research is explanative—data collection with population number 1.129 customer sample 314, data analysis using correlations, and determination analysis.

In the correlations test of the significance value of 0,000 and the person correlation point 0876, in polygraphic coefficient test 0,767 or 76,7%, in regression to x 0,560 in authentication test (t).

There is a strong correlation between X and Y, the influence of customer service in giving member card diamond society information to attitude customer of the Central Departement Store.

Key Word : *customer service in giving of informasi, attitude customer of the Central Departement Store.*

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

Supervisor II : Helen Olivia, S.I.Kom., M.I.Ikom