



**PENGARUH PELAYANAN CUSTOMER RELATIONS TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PT. BARBERBOX PUTRANZA INDONESIA**

(Survei Pada Konsumen Barberbox Jakarta)

SKRIPSI

CHARISCA AMALIA

1310411181

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

2018



**PENGARUH PELAYANAN CUSTOMER RELATIONS TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PT. BARBERBOX PUTRANZA INDONESIA**

(Survei Pada Konsumen Barberbox Jakarta)

SKRIPSI

**Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan Dalam memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi**

CHARISCA AMALIA

1310411181

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

2018

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar :

Nama : Charisma Amalia
NIM : 1310411181
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 10 Januari 2018

Yang menyatakan,



Charisma Amalia

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Charisca Amalia
NIM : 1310411181
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengemban ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non eksklusif (*Non-exclusive Royalty free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul Pengaruh Pelayanan Customer Relations Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Barberbox Putranza Indonesia. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 10 Januari 2018

Yang menyatakan,



Charisca Amalia

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Charisma Amalia

N I M : 1310411181

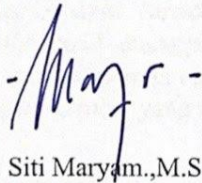
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : Public Relations

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Customer Relations Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Barberbox Putranza Indonesia


Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Pembimbing Utama



Dra. Siti Maryam.,M.Si

Pembimbing Pendamping

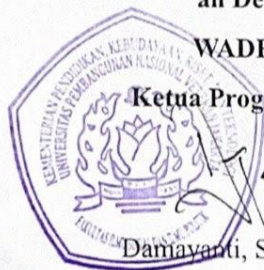


Puri Bestari Mardani S.Hum M.Si.

an Dekan

WADEK I

Ketua Program Studi



Damayanti, S.Sos.,M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 10 Januari 2018

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas nikmat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Customer Relations Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. Barberbox Putranza Indonesia” dengan baik dan tepat waktu. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi dari Program Studi Ilmu Komunikasi, Konsentrasi Jurnalistik FISIP Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya tidak dapat berjalan dengan baik tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan yang baik ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan doa, dukungan, serta motivasi serta menemani peneliti sehingga terselesainya penulisan skripsi ini. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Damayanti, S.Sos, M.Si, selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN “Veteran” Jakarta yang telah membantu peneliti dalam urusan akademik selama perkuliahan.
2. Ibu Dra. Siti Maryam.,M.Si selaku Wakil Dekan 1 dan juga dosen Pembimbing Skripsi 1, yang telah membantu membimbing penulis dalam penyusunan skripsi.
3. Ibu Puri Bestari Mardani S.Hum M.Si. selaku dosen pembimbing II yang telah sabar menunggu dan mengoreksi penulisan skripsi peneliti.
4. Bapak Dr. Anter Venus, MA. Comm, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP).
5. Bapak dan Ibu Jajaran Tata Usaha yang telah membantu peneliti selama perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membimbing dan memberikan informasi bermanfaat untuk peneliti sehingga peneliti dapat menempuh tugas akhir ini.

7. Keluarga penulis, ayah, bunda, abang, putri yang selalu memberikan dukungan, semangat serta doa.
8. Sahabat-sahabat penulis Sabila, Rio, Fairuz, dan Nino yang telah memberikan energi positif untuk peneliti. Tidak lupa terima kasih kepada Adrhein Ismail Eisenring.
9. Teman-teman peneliti terutama Anggie dan Firda, teman-teman konsentrasi Jurnalistik dan Jurusan Ilmu Komunikasi angkatan 2013.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis berharap mendapatkan saran dan kritik yang bersifat membangun agar skripsi ini dapat lebih baik. Peneliti berharap agar skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat untuk para pembaca sekalian. Amin.

Jakarta, 10 Januari 2018

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Charisca Amalia', written in a cursive style.

Charisca Amalia

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------------|----------|
| HALAMAN SAMPUL | |
| HALAMAN JUDUL | |
| HALAMAN PENGESAHAN | |
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR TABEL | iv |
| DAFTAR GAMBAR | viii |
| | |
| DAFTAR LAMPIRAN | vi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 7 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 8 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 8 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 9 |
| 2.2 Konsep Penelitian..... | 9 |
| 2.2.1 Komunikasi Organisasi | 10 |
| 2.2.2 <i>Public Relations</i> | 11 |
| 2.2.3 <i>Customer Relations</i> | 14 |
| 2.2.3.1 Pengaruh..... | 14 |
| 2.2.3.2 Kepercayaan..... | 15 |
| 2.2.3.3 Kualitas Pelayanan | 15 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan | 17 |
| 2.2.5 Loyalitas Pelanggan | 18 |
| 2.2.6 Dimensi Loyalitas Pelanggan..... | 19 |
| 2.3 Kerangka Berfikir..... | 21 |
| 2.4 Hipotesis..... | 22 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 23 |
| 3.1 Pendekatan Penelitian | 23 |
| 3.2 Jenis Penelitian..... | 23 |
| 3.3 Metode Penelitian..... | 23 |
| 3.4 Populasi dan Sampel | 24 |
| 3.4.1 Populasi | 24 |
| 3.4.2 Sampel..... | 24 |
| 3.5 Operasionalisasi Konsep | 27 |
| 3.6 Teknik Analisis Data..... | 28 |
| 3.7 Pre Test..... | 28 |
| 3.7.1 Uji Validitas | 28 |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas | 32 |
| 3.7.3 Uji Korelasi | 32 |
| 3.7.4 Uji Regresi | 32 |
| 3.7.5 Uji Koefisien Determinasi..... | 34 |
| 3.7.6 Uji Hipotesis..... | 35 |
| 3.8 Waktu Dan Tempat Penelitian | 36 |
| BAB VI Hasil Penelitian Dan Pembahasan | 37 |
| 4.1 Deskripsi Objek Penelitian..... | 37 |
| 4.1.1 Profil PT. Barberbox Putranza Indonesia..... | 37 |
| 4.1.2 Visi Dan Misi PT. Barberbox Putranza Indonesia | 40 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi PT. Barberbox Putranza Indonesia | 40 |
| 4.2 Analisis Data | 42 |
| 4.2.1 Karakteristik Reponden..... | 44 |

| | |
|--|-----------|
| 4.2.2 Variabel X Pelayanan <i>Customer Relations</i> | 46 |
| 4.2.3 Analisis Pelayanan <i>Customer Relations</i> (X) | 55 |
| 4.2.4 Variabel Y Loyalitas Pelanggan..... | 58 |
| BAB V PENUTUP | 70 |
| 5.1 Kesimpulan | 70 |
| 5.2 Saran..... | 72 |
| Daftar Pustaka..... | 73 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Table 1. Operasionalisasi Variabel | 31 |
| Tabel 2. Skala Likert | 38 |
| Tabel 3. Uji Validitas Variabel X | 41 |
| Tabel 4. Uji Validitas Variabel Y | 42 |
| Tabel 5. <i>Cronbach's Alpha</i> | 44 |
| Tabel 6. Uji Reliabilitas Variabel Y | 44 |
| Tabel 7. Uji Reliabilitas Variabel Y | 44 |
| Tabel 8. Interpretasi Koefisien Korelasi | 45 |
| Tabel 9. Waktu dan Tempat | 48 |
| Tabel 10. Usia | 51 |
| Tabel 11. Pekerjaan | 52 |
| Tabel 12. Penghasilan | 52 |
| Tabel 13. Seringnya Mengunjungi Aplikasi Shopee | 53 |
| Table 14. Pernyataan 1 Variabel X | 54 |
| Table 15. Pernyataan 2 Variabel X | 54 |
| Table 16. Pernyataan 3 Variabel X | 55 |
| Table 17. Pernyataan 4 Variabel X | 55 |
| Table 18. Pernyataan 5 Variabel X | 56 |
| Table 19. Pernyataan 6 Variabel X | 56 |
| Table 20. Pernyataan 7 Variabel X | 57 |
| Table 21. Pernyataan 8 Variabel X | 57 |
| Table 22. Pernyataan 9 Variabel X | 58 |
| Table 23. Pernyataan 10 Variabel X | 58 |
| Table 24. Pernyataan 11 Variabel X | 59 |
| Table 25. Pernyataan 12 Variabel X | 59 |
| Table 26. Pernyataan 13 Variabel X | 60 |
| Table 27. Pernyataan 14 Variabel X | 60 |
| Table 28. Pernyataan 15 Variabel X | 61 |
| Table 29. Pengaruh Transaksi C2C <i>Commerce</i> (X) | 62 |

| | |
|---|----|
| Table 30. Pernyataan 1 Variabel Y | 63 |
| Table 31. Pernyataan 2 Variabel Y | 64 |
| Table 32. Pernyataan 3 Variabel Y | 64 |
| Table 33. Pernyataan 4 Variabel Y | 65 |
| Table 34. Pernyataan 5 Variabel Y | 65 |
| Table 35. Pernyataan 6 Variabel Y | 66 |
| Table 36. Pernyataan 7 Variabel Y | 66 |
| Table 37. Pernyataan 8 Variabel Y | 67 |
| Table 38. Pernyataan 9 Variabel Y | 67 |
| Table 39. Pernyataan 10 Variabel Y | 68 |
| Table 40. Pernyataan 11 Variabel Y | 68 |
| Table 41. Pernyataan 12 Variabel Y | 69 |
| Table 42. Pernyataan 13 Variabel Y | 69 |
| Table 43. Pernyataan 14 Variabel Y | 70 |
| Table 44. Pernyataan 15 Variabel Y | 70 |
| Table 45. Pernyataan 16 Variabel Y | 71 |
| Table 46. Pernyataan 17 Variabel Y | 71 |
| Table 47. Perilaku <i>Impulsife Buying</i> (Y)..... | 73 |
| Tabel 48. Nilai Korelasi | 74 |
| Tabel 49. Analisis Hasil Uji Korelasi | 74 |
| Tabel 50. Uji Determinasi | 75 |
| Tabel 51. Uji Regresi | 76 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. Pertumbuhan penggunaan internet di Indonesia dan negara lain..... | 3 |
| Gambar 2. Skema 1.1: Elemen Bauran Promosi..... | 23 |
| Gambar 3. Kerangka Konsep | 29 |
| Gambar 4. Logo PT Barberbox Putranza Indonesia | 49 |
| Gambar 5. Struktur Organisasi PT Barberbox Putranza Indonesia..... | 50 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 Lembar A2.2
- Lampiran 3 Lembar A5
- Lampiran 4 KHS Terakhir
- Lampiran 5 *Print Out* Pembayaran
- Lampiran 6 Sertifikat TOEFL
- Lampiran 7 Surat Bebas Perpustakaan FISIP
- Lampiran 8 Surat Permohonan Riset
- Lampiran 9 Surat Balasan Riset
- Lampiran 10 Ijazah SMA
- Lampiran 11 Sertifikat Seminar
- Lampiran 12 Formulir Kehadiran Mengikuti Sdang Proposal / Sidang
- Lampiran 13 Lembar Kuisisioner
- Lampiran 14 Dokumentasi
- Lampiran 15 Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Pre-Test
- Lampiran 16 Data Induk Hasil Kuisisioner
- Lampiran 17 Hasil Uji Kuisisioner
- Lampiran 18 Tabel Frekuensi
- Lampiran 19 Tabel r
- Lampiran 20 Rabel t