



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER*
RELATIONS PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
TIRTA BHAGASASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
(Survei kepada Pengguna PDAM cabang Rawalumbu)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi**

WINDY APRILIA RAMLAN

1310411151

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

2017

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Windy Aprilia Ramlan

NRP : 1310411151

Tanggal : 11 Juli 2017

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

Jakarta, 11 Juli 2017

Yang Menyatakan,



(Windy Aprilia Ramlan)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Windy Aprilia Ramlan
NRP : 1310411151
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan 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 KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER RELATIONS* PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA BHAGASASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Survei kepada pengguna PDAM cabang Rawalumbu)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalty ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, menggalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pengkalan 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 : 11 Juli 2017

Yang menyatakan,




Windy Aprilia Ramlan


PENGESAHAN


Skripsi diajukan oleh :

Nama : Windy Aprilia Ramlan
NRP : 1310411151
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER RELATIONS* PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA BHAGASASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (Survei kepada pengguna PDAM cabang Rawalumbu)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan 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.

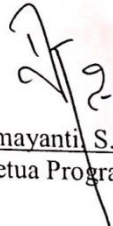

Damayanti S.Sos, M.Si
Ketua Penguji


Dr. Anter Venus M.A.Comm
Penguji I


Dr. Retno Dyah Kusumastuti, M.Si
Penguji II



Dr. Anter Venus M.A.Comm
Dekan


Damayanti S.Sos, M.Si
Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 12 Juli 2017

Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Relations* Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi Terhadap Loyalitas Pelanggan

Windy Aprilia Ramlan

Abstrak

Latar belakang penelitian ini membahas mengenai kualitas pelayanan *customer relations*. Kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang wajib di perhatikan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi agar mampu memberikan mutu pelayanan yang maksimal dan menimbulkan persepsi masyarakat yang positif terhadap loyalitas pelanggan terhadap perusahaan. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa kuat pengaruh kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi terhadap loyalitas pelanggan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan, yang dihubungkan dengan loyalitas pelanggan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan menggunakan jenis penelitian eksplanatif dengan metode survei ke lapangan dengan menyebarkan kuisioner sebagai bahan penelitian. Penelitian ini diambil dari para pengguna jasa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi cabang Rawalumbu. Hasil dari penelitian ini diperoleh jumlah t hitung hasil perhitungan t hitung 6,366 > t tabel 1,661, maka artinya terdapat pengaruh kualitas pelayanan *customer relations* Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi terhadap peningkatan loyalitas pengguna jasa PDAM di cabang Rawalumbu. Artinya bahwa jasa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi dapat diterima dengan baik oleh masyarakat karena bermanfaat bagi kehidupan masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Customer Relations*, Loyalitas Pelanggan

Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Relations* Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi Terhadap Loyalitas Pelanggan

Windy Aprilia Ramlan

Abstract

The background of this research study on service quality customer relations. Quality of service is something that must be noticed by the Regional Water Company (PDAM) Tirta Bhagasasi in order to provide maximum service quality and generate a positive public perception of the company. The aim of this research was to determine how strong the impact of service quality Regional Water Company (PDAM) Tirta Bhagasasi against public perception. The theory used in this research is Quality of Service, which are connected to the public perception. The method used is quantitative with using this type of explanatory research with survey method by spreading the field to the questionnaire as research material. This study was taken from the users of services Regional Water Company (PDAM) Tirta Bhagasasi Rawalumbu branch. t table taken from the users of services Regional Water Company (PDAM) Tirta Bhagasasi Rawalumbu branch. t table taken from the users of services Regional Water Company (PDAM) Tirta Bhagasasi Rawalumbu branch. t table is $6.366 > 1.661$, it means that there are significant quality of service customer relations Regional Water is $6.366 > 1.661$, it means that there are significant quality of service customer relations Regional Water is $6.366 > 1.661$, it means that there are significant quality of service customer relations Regional Water Company (PDAM) Tirta Bhagasasi to improving the customer loyalty on the service user taps on Rawalumbu branch. This means that the services of the Regional Water Company (PDAM) Tirta Bhagasasi be accepted by the public because the benefit to society

Keywords : Service quality, Customer Relations, customer loyalty

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Judul yang dipilih dalam skripsi ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perusahaan *Customer Relations* Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei kepada pengguna PDAM cabang Rawalumbu)”. Terimakasih kepada Bapak Anter Venus, M.A.Comm selaku Dekan FISIP UPN ‘Veteran’ Jakarta Ibu Damayanti S.Sos, M.Si selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi, Ibu Dr. Retno Dyah Kusumastuti, M.Si selaku dosen pembimbing, Bapak dan Ibu dosen, serta staff dan karyawan FISIP Universitas Pembangunan Nasional ‘Veteran’ Jakarta yang telah membantu selama perkuliahan.

Disamping itu, peneliti mengucapkan terima kasih kepada orang tua beserta keluarga yang memberikan doa serta dukungan selama proses penelitan skripsi ini selain itu, terima kasih disampaikan kepada teman-teman diluar perkuliahan dan teman-teman FISIP 2013 Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang memberikan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Jakarta, 11 Juli 2017

Peneliti



(Windy Aprilia Ramlan)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Manfaat Penelitian	5
I.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II KERANGKA TEORI.....	7
II.1 Definisi Teori.....	7
II.2 Definisi Konsep.....	10
II.3 Kerangka Berfikir.....	13
II.4 Operasionalisasi Konsep	14
II.5 Hipotesis Penelitian	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
III.1 Pendekatan Penelitian	16
III.2 Jenis Penelitian.....	16
III.3 Metode Penelitian.....	16
III.4 Populasi dan Sampel	17
III.5 Teknik Penarikan Sampel.....	18
III.6 Teknik Pengumpulan Data.....	19
III.7 Operasional Variabel.....	20

III.8 Teknik Analisis Data.....	23
III.9 Waktu dan Tempat Penelitian.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	32
IV.1 Objek Penelitian.....	32
IV.2 Hasil Penelitian.....	35
IV.3 Hasil Uji Korelasi	55
IV.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi	56
IV.5 Hasil Uji Regresi.....	57
IV.6 Hasil Uji Hipotesis	57
IV.7 Analisis Pembahasan	58
BAB V PENUTUP.....	62
V.1 Kesimpulan	62
V.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA.....	65
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Skala Likert.....	22
Tabel 2 Operasional Variabel X.....	21
Tabel 3 Operasional Variabel Y.....	22
Tabel 4 Hasil Uji Validitas Variabel X	25
Tabel 5 Hasil Uji Validitas Variabel Y	26
Tabel 6 Pengambilan Keputusan Uji Realibilitas	27
Tabel 7 Uji Realibilitas Variabel X	27
Tabel 8 Uji Realibilitas Variabel Y	28
Tabel 9 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai	28
Tabel 10 Jadwal Penelitian	31
Tabel 11 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
Tabel 12 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 13 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	37
Tabel 14 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
Tabel 15 Pertanyaan Karakteristik.....	38
Tabel 16 Pernyataan 1	39
Tabel 17 Pernyataan 2	39
Tabel 18 Pernyataan 3	40
Tabel 19 Pernyataan 4	40
Tabel 20 Pernyataan 5	41
Tabel 21 Pernyataan 6	41
Tabel 22 Pernyataan 7	42
Tabel 23 Pernyataan 8	42
Tabel 24 Pernyataan 9	43

Tabel 25 Pernyataan 10	43
Tabel 26 Pernyataan 11	44
Tabel 27 Pernyataan 12	44
Tabel 28 Pernyataan 13	45
Tabel 29 Pernyataan 14	45
Tabel 30 Pernyataan 15	46
Tabel 31 Skala Interval Variabel X	47
Tabel 32 Pernyataan 1	48
Tabel 33 Pernyataan 2	48
Tabel 34 Pernyataan 3	49
Tabel 35 Pernyataan 4	49
Tabel 36 Pernyataan 5	50
Tabel 37 Pernyataan 6	50
Tabel 38 Pernyataan 7	51
Tabel 39 Pernyataan 8	51
Tabel 40 Pernyataan 9	52
Tabel 41 Pernyataan 10	52
Tabel 42 Pernyataan 11	53
Tabel 43 Pernyataan 12	53
Tabel 44 Skala Interval Variabel Y	54
Tabel 45 Nilai Koefisien Korelasi.....	55
Tabel 46 Hasil Penghitungan Uji Korelasi	55
Tabel 47 Koefisien Determinasi.....	56
Tabel 48 Hasil Uji Regresi.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berfikir	13
Gambar 2 Logo Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Bhagasasi Bekasi	34
Gambar 3 Struktur Organisasi Perusahaan	35

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat A.2.2
Surat A.5
- Lampiran 2 : Surat Keterangan Permohonan Riset
- Lampiran 3 : Surat Pengantar Riset
- Lampiran 4 : Kartu Hasil Studi
- Lampiran 5 : Hasil Tes TOEFL
- Lampiran 6 : Surat Bebas Perpustakaan
- Lampiran 7 : Sertifikat Outbound
- Lampiran 8 : Print Out Pembayaran
- Lampiran 9 : Daftar Kehadiran Mengikuti Seminar Ujian Skripsi
- Lampiran 10 : Ijazah SMA
- Lampiran 11 : Kuesioner
- Lampiran 12 : Tabel Identitas Responden, Pernyataan Variabel X dan Y, T tabel,
R tabel
- Lampiran 13 : Penyebaran Kuisisioner