



**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONS* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN BENGKEL PERBAIKAN PERAWATAN
PT ASTRA INTERNATIONAL DAIHATSU SALES OPERATION
(BPPA-DSO) Bogor Padjajaran**

SKRIPSI

**GABBY VENNESIA
1310411145**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
2017**



**PENGARUH *CUSTOMER RELATIONS* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN BENGKEL PERBAIKAN PERAWATAN
PT ASTRA INTERNATIONAL DAIHATSU SALES OPERATION
(BPPA-DSO) BOGOR PADJAJARAN**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi (S.Ikom)**

**GABBY VENNESIA
1310411145**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUIKASI
2017**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Gabby Vennesa

NRP : 1310411145

Tanggal : 12 Juli 2017

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

Jakarta, Juli 2017

Yang Menyatakan,

(Gabby Vennesa)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai aktivitas akademik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Gabby Vennessa
NRP : 1310411145
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi - *Public Relations*

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 *Customer Relations* terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Perbaikan Perawatan PT Astra International Daihatsu Sales Operation (BPPA-DSO Bogor Padjajaran)** 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 : Juli 2017
Yang Menyatakan,



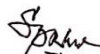
(Gabby Vennessa)

PENGESAHAN


Skripsi diajukan oleh :

Nama : Gabby Vennesa
NRP : 1310411145
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Hubungan Masyarakat
Judul Skripsi : PENGARUH CUSTOMER RELATIONS TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL PERBAIKAN
PERAWATAN PT ASTRA INTERNATIONAL
DAIHATSU SALES OPERATION
(BPPA-DSO BOGOR PADJAJARAN)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Strata 1 (satu) pada Program Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.


Drs. Supratman, M.Si

Ketua Penguji



Dr. Kusumajanti, S.Sos.M.Si

Penguji I



Dr. Anter Venus, M. A. Comm

Dekan


Dra. Rini Riyantfni, M.Si

Penguji II

Damayanti, S.Sos.M.Si

Ketua Program Studi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 12 Juli 2017

**PENGARUH CUSTOMER RELATIONS TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN BENGKEL PERAWATAN PERBAIKAN PT ASTRA
INTERNATIONAL DAIHATSU SALES OPERATION**

(BPPA-DSO) BOGOR PADJAJARAN

GABBY VENNESIA

ABSTRAK

PT Astra International DSO Bogor Pajajaran telah melakukan segala sesuatu dapat menyimpan 100 % kepuasan pelanggan, masih ada masalah yang membuat atau mengurangi kepuasan pelanggan. Ada satu masalah yang sulit untuk menyelesaikan kepuasan pelanggan, yaitu keterlambatan waktu penyerahan kendaraan pelanggan hubungan penting untuk menjaga hubungan PT Astra International DSO Bogor Pajajaran dengan pelanggan mereka dan mengembalikan kepercayaan terhadap pelanggan BPPA-DSO Bogor Pajajaran. Penelitian mengukur dampak hubungan pelanggan dengan kepuasan pelanggan. Customer Relations diukur dalam teori oleh Gordon (2002) media, sumber daya manusia, Proses, pengetahuan atau pemahaman. Kepuasan pelanggan ini adalah kepuasan pelanggan yang diperoleh diukur dengan teori oleh Kotler dan Tjiptono (2006) yaitu, dimensi sistem pengaduan dan saran, survei kepuasan pelanggan, *ghost shopping* dan *lost customer analysis*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan BBPA PT Astra International Daihatsu Sales Operation Bogor Pajajaran. Analisis data menyebutkan terdapat pengaruh *Customer Relations* terhadap Kepuasan Pelanggan BBPA PT Astra International Daihatsu Sales Operation Bogor Pajajaran dengan R Square 0,835.

Kata Kunci : *Customer Relations*, Kepuasan Pelanggan

**THE INFLUENCE OF CUSTOMER RELATIONS TO CUSTOMER
SATISFACTION PT ASTRA INTERNATIONAL DAIHATSU SALES
OPERATION**

(BPPA-DSO) BOGOR PADJAJARAN

GABBY VENNESIA

ABSTRACT

PT Astra International DSO Bogor Pajajaran have done everything can keep 100% customer satisfaction, there is still a problem that leaves or reduce customer satisfaction. There was a problem that is difficult to solve that customer satisfaction, the delays in the hand out a vehicle customer relations important to keep PT Astra International relations dso bogor pajajaran with the their customer and restore confidence customer against BPPA DSO bogor pajajaran. The research measure the impact of customer relations with customer satisfaction. *Customer Relations* in measure in theory by ian gordon (2002) thought the media, human resources. Processes and knowledge or understanding. Customer satisfaction this is customer satisfaction that is acquired at measuring instrument with the theory by kotler and tjiptono (2006) namely, its dimensions a system of complaint and suggestions, customer satisfactions survey, ghost shopping and lost customer analysis. This research uses the qualitative by spreading the questionnaire to customer BPPA PT Astra International DSO Bogor pajajaran the data analysis is the customer relations with customer satisfactions BPPA PT Astra International DSO Bogor Pajajaran with r square 0,835.

Keywords: *Customer Relations, Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa atas berkatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini tepat waktu. Penulisan Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi dari Program Studi Ilmu Komunikasi, Konsentrasi *Public Relations* FISIP Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta yang berjudul **“PENGARUH *CUSTOMER RELATIONS* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN BENGKEL PT ASTRA INTERNATIONAL DAIHATSU SALES OPERATION (BPPA-DSO) BOGOR PADJAJARAN”**.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada :

1. Dr. Anter Venus, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UPN “Veteran” Jakarta.
2. Dra. Siti Maryam, M.Si selaku Wakil Dekan I FISIP UPN “Veteran” Jakarta.
3. Damayanti, S.Sos. M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UPN “Veteran” Jakarta.
4. Dra. Rini Riyantini M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi penulis. Terimakasih atas segala bimbingan, saran dan kritiknya untuk penulisan dan penyelesaian Skripsi ini.
5. PT Astra International Daihatsu Sales Operation Bogor Padjajaran selaku sumber dari Skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih banyak karena telah diperbolehkan melakukan riset.
6. Kedua Orang Tua dan adik penulis, terimakasih karena selalu mendoakan dan mendukung penulis.
7. Achmad Muhazir Suparman yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
8. Pundhy Audia, Yoannisa, Putri Dwi, Nhabiel P, Tri Rully, Yasmin Shafira, Yola Prima dan teman-teman yang lain. Terima kasih atas dukungannya yang tiada henti dalam penyelesaian Skripsi ini.

Jakarta, Juli 2017

Penulis,



Gabby Vennesa

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.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

I.1	Latar Belakang.....	1
I.2	Rumusan Masalah	6
I.3	Tujuan Penelitian.....	6
I.4	Manfaat Penelitian.....	6
I.5	Sistematika Penulisan	7

BAB II KAJIAN TEORI

II.1	Dasar Teori.....	8
II.1.1	Public Relations	8
II.1.1.1	Tujuan Public Relations	12
II.2	Definisi Konsep.....	13
II.2.1	Customer Relations	13

II.2.1.1 Tujuan Customer Relations.....	14
II.2.1.2 Manfaat Customer Relations.....	14
II.2.2 Kepuasan Pelanggan	15
II.2.2.1 Komponen-Komponen dalam Kepuasan	17
II.2.2.2 Faktor-Faktor mendorong kepuasan pelanggan	17
II.2.2.3 Ciri-ciri Konsumen yang puas	19
II.2.2.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan	19
II.3 Hubungan Customer Relations dengan Kepuasan Pelanggan	22
II.4 Kerangka Berpikir.....	23
II.5 Hipotesis.....	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

III.1 Teknik Penelitian	24
III.2 Jenis Penelitian	24
III.3 Populasi dan Sampel.....	24
III.3.1 Populasi.....	25
III.3.2 Sampel	25
III.4 Teknik Pengumpulan Data.....	26
III.5 Teknik Pengujian Instrumen.....	27
III.5.1 Uji Validitas	28
III.5.2 Uji Reliabilitas	30
III.6 Analisis Data.....	32
III.6.1 Analisis Statistik Deskriptif	33
III.6.2 Analisis Statistik Inferensial	33
III.6.2.1 Uji Regresi	34
III.6.2.2 Uji Hipotesis	35
III.7 Waktu dan Lokasi Penelitian	35

III.7.1 Waktu Penelitian.....	35
III.7.2 Lokasi Penelitian.....	35
III.8.1 Operasional Variabel	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

IV.1 Profil Perusahaan.....	42
IV.2 Hasil Penelitian.....	44
IV.2.1 Karakteristik Responden.....	44
IV.3 Analisis Customer Relations	47
IV.3.1 Analisis Kepuasan Pelanggan (GS, GO)	53
IV.4 Analisis Statistik Inferensial.....	60
IV.4.1 Uji Regresi.....	62
IV.4.2 Uji Hipotesis.....	64

BAB V PENUTUP

V.1 Kesimpulan	67
V.2 Saran	67

DAFTAR PUSTAKA.....	68
----------------------------	-----------

RIWAYAT HIDUP
----------------------------	--------------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Data Skala Likert	26
Tabel 2	Uji Validitas	28
Tabel 3	Uji Validitas	29
Tabel 4	Uji Validitas	30
Tabel 5	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nila Alpha	31
Tabel 6	Uji Reliabilitas Variabel X	31
Tabel 7	Uji Reliabilitas Variabel Y (GS).....	32
Tabel 8	Uji Reliabilitas Variabel Y (GO).....	32
Tabel 9	Waktu Penelitian.....	35
Tabel 10	Operasional Variabel X	36
Tabel 11	Operasional Variabel Y	38
Tabel 12	Jenis Kelamin Responden.....	44
Tabel 13	Usia Responden	45
Tabel 14	Pekerjaan Responden.....	46
Tabel 15	Skor rata-rata variabel Customer Relations	48
Tabel 16	Skor rata-rata variabel Kepuasan Pelanggan (GS)	53
Tabel 17	Skor rata-rata variabel Kepuasan Pelanggan (GO).....	57
Tabel 18	Uji Regresi X dengan Y (GS)	63
Tabel 19	Uji Regresi X dengan Y (GO)	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Berpikir.....	23
Gambar 2	Bengkel Astra Daihatsu Bogor Padjajaran	42
Gambar 3	Layout denah Bengkel Daihatsu Bogor Padjajaran	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Form A.2.2
Lampiran 2	Form A.5
Lampiran 3	Fotocopy KHS
Lampiran 4	Fotocopy Print Out Pembayaran
Lampiran 5	Fotocopy Sertifikat Out Bound
Lampiran 6	Daftar Kehadiran Mengikuti Sidang Proposal / Skripsi
Lampiran 7	Fotocopy Hasil TOEFL
Lampiran 8	Surat Permohonan Riset
Lampiran 9	Surat Balasan untuk Penelitian Riset
Lampiran 10	Kuesioner
Lampiran 11	Dokumentasi
Lampiran 12	Tabel Induk