



**HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN KARYAWAN *FRONT
LINER* DENGAN KEPUASAN PELANGGAN TOKO BUKU
GRAMEDIA (*SURVEY* PADA PENGUNJUNG TOKO BUKU
GRAMEDIA DI MATRAMAN)**

SKRIPSI

ROSA TRI UTAMI

1210411051

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
2016**



**HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN KARYAWAN *FRONT
LINER* DENGAN KEPUASAN PELANGGAN TOKO BUKU
GRAMEDIA (*SURVEY* PADA PENGUNJUNG TOKO BUKU
GRAMEDIA DI MATRAMAN)**

SKRIPSI

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

ROSA TRI UTAMI

1210411051

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
2016**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Rosa Tri Utami

NRP : 1210411051

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tanggal : 29 Februari 2016

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

Jakarta, 29 Februari 2016

Yang Menyatakan,


(Rosa Tri Utami)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Rosa Tri Utami

NRP : 1210411051

Fakultas : 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:

“Hubungan Antara Pelayanan Karyawan *Front Liner* dengan Kepuasan Pelanggan Toko Buku Gramedia (*Survey* Pada Pengunjung Toko Buku Gramedia di Matraman)”

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 : 29 Februari 2016

Yang Menyatakan,



(Rosa Tri Utami)

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Rosa Tri Utami

NRP : 1210411051

Program Studi : Ilmu Komunikasi/ *Public Relations*

Judul Skripsi : Hubungan Antara Pelayanan Karyawan *Front Liner*
Dengan Kepuasan Pelanggan Toko Buku Gramedia
(*Survey* Pada Pengunjung Toko Buku Gramedia di
Matraman)

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.


Dra. Masayu S. Hanim, M.Si



Ketua Penguji


Dr. Kusumajanti

Penguji I


Dra. Eka Apriesti, M.Si

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Fredy B.L. Tobing
Dekan


Dra. Siti Maryam, M.Si

Ka. Prodi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 29 Februari 2016

**HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN KARYAWAN FRONT
LINER DENGAN KEPUASAN PELANGGAN TOKO BUKU
GRAMEDIA
(Survei Pada Pengunjung Toko Buku Gramedia di Matraman)**

Rosa Tri Utami

Abstrak

Latar belakang, penelitian ini menjelaskan mengenai pelayanan karyawan *front liner* yang berhubungan langsung dengan pelanggan, khususnya pelayanan di Toko Buku Gramedia. Dimana pelayanan karyawan front liner sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan berdampak pada citra Toko Buku Gramedia. **Tujuan Penelitian** dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui pelayanan karyawan front liner, mengetahui kepuasan pelanggan Toko Buku Gramedia, dan untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara pelayanan karyawan front liner dengan kepuasan pelanggan Toko Buku Gramedia. **Konsep** yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. **Metodologi Penelitian** menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian eksplanatif. Sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung Toko Buku Gramedia di Matraman yang berjumlah 100 responden. Teknik penarikan sampel menggunakan *Accidental Sampling* (sampling kebetulan). Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner atau angket yang disebarkan kepada responden serta observasi. **Hasil Penelitian** menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan karyawan front liner dengan kepuasan pelanggan Toko Buku Gramedia yang sangat kuat. **Saran** penulis agar karyawan Front liner lebih cepat tanggap terhadap keadaan sekitar atau melayani pelanggan.

Kata Kunci : Pelayanan Karyawan Front Liner dan Kepuasan Pelanggan.

RELATIONSHIP BETWEEN FRONT LINER SERVICE AND GRAMEDIA BOOKSTORE CUSTOMER SATISFACTION (Survey On Visitors Gramedia Bookstore in Matraman)

Rosa Tri Utami

Abstract

The Background, of this research explain about front liner service that directly related with customer, especially service in Gramedia Bookstore. Where the front liner service take more effect to customer satisfaction and effect on Gramedia Bookstore imagery. **The Purpose in** this research author wanted to know front liner service, to know customer satisfaction Gramedia Bookstore and to know how big the relation between front liner service and customer satisfaction Gramedia Bookstore. **Concepts used** in this research is service quality and customer satisfaction. **Research Methodology used** survey method with a quantitative approach and explanative research type. Sample in this research is Matraman Gramedia Bookstore customer which amounted to 100 respondents. Data sampling techniques used accitendal sampling. Data sampling techniques used quistionaire which distributed to respondents and also observation. **The Research result** show that there is a relationship between front liner service and customer satisfaction is very strong. **Author Suggestion** is that front liner should more responsive to situation around or serve the customer.

Key Word : Front Liner Service and Customer Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian ini yang dilaksanakan sejak Desember 2015 ini adalah Hubungan Antara Pelayanan Karyawan Front liner dengan Kepuasan Pelanggan Toko Buku Gramedia (Survei Pada Toko Buku Gramedia di Matraman).

Terima kasih penulis ucapkan kepada Bapak dan Ibu penulis atas doa dan motivasinya. Kemudian terima kasih kepada Bapak Drs.Fredy B.L Tobing,M,Si selaku Dekan FISIP UPN “Veteran” Jakarta, Terima kasih kepada Ibu Dra.Siti Maryam,M.Si selaku Ka.Progdi dan terima kasih kepada Ibu Dra.Eka Apriesti,M.Si selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran yang sangat bermanfaat kepada penulis.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada kakak penulis serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan penulis semangat dan doa. Penulis juga sampaikan terima kasih kepada Fauzi dan teman-teman keluarga cemara atas segala dukungan dan motivasinya serta membantu dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta, 14 Februari 2016

Penulis

Rosa Tri Utami

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	4
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Manfaat Penelitian	4
I.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
II.1 <i>Public Relations</i>	6
II.2 Efektivitas Komunikasi.....	12
II.3 <i>Audit Public Relations</i>	13
II.4 Definisi Konseptual.....	15
II.5 Kerangka Berpikir.....	18
II.6 Hipotesis	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
III.1 Pendekatan Penelitian	20
III.2 Jenis Penelitian	20
III.3 Metode Penelitian	20
III.4 Populasi dan Sampel	21
III.5 Teknik Penarikan Sampel	22
III.6 Teknik Pengumpulan Data.....	22
III.7 Operasional Variabel.....	22
III.8 Teknik Analisis Data.....	24
III.9 Waktu dan Tempat Penelitian	29
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	30
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian	30
IV.2 Analisis Penelitian	33
IV.3 Uji Korelasi.....	93
IV.4 Pembahasan Hasil Penelitian	94

BAB V PENUTUP.....	98
V.1 Kesimpulan	98
V.2 Saran.....	98

DAFTAR PUSTAKA
RIWAYAT HIDUP
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Operasional Variable X.....	23
Tabel 2	Operasional Variable Y.....	23
Tabel 3	Nilai Jawaban Dari Pembobotan.....	25
Tabel 4	Uji Validitas Variabel X Item – Total Statistics	25
Tabel 5	Uji Validitas Variabel Y Item - Total Statistics.....	26
Tabel 6	Tingkat Reabilitas berdasarkan Nilai Alpha Cronbach's.....	27
Tabel 7	Uji Reabilitas Variabel X – Reliability Statistics.....	27
Tabel 8	Uji Reabilitas Variabel Y - Reliability Statistics	28
Tabel 9	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai	28
Tabel 10	Jenis Kelamin Responden.....	33
Tabel 11	Usia Responden.....	33
Tabel 12	Pekerjaan Responden	34
Tabel 13	Pernyataan Variabel X	35
Tabel 14	Pernyataan Variabel X	35
Tabel 15	Pernyataan Variabel X	36
Tabel 16	Pernyataan Variabel X	36
Tabel 17	Pernyataan Variabel X	37
Tabel 18	Pernyataan Variabel X	37
Tabel 19	Pernyataan Variabel X	38
Tabel 20	Pernyataan Variabel X	39
Tabel 21	Pernyataan Variabel X	39
Tabel 22	Pernyataan Variabel X	40
Tabel 23	Pernyataan Variabel X	40
Tabel 24	Pernyataan Variabel X	41
Tabel 25	Pernyataan Variabel X	41
Tabel 26	Pernyataan Variabel X	42
Tabel 27	Pernyataan Variabel X	43
Tabel 28	Pernyataan Variabel X	43
Tabel 29	Pernyataan Variabel X	44
Tabel 30	Pernyataan Variabel X	44
Tabel 31	Pernyataan Variabel X	45
Tabel 32	Pernyataan Variabel X	45
Tabel 33	Pernyataan Variabel X	46
Tabel 34	Pernyataan Variabel X	47
Tabel 35	Pernyataan Variabel X	47
Tabel 36	Pernyataan Variabel X	48
Tabel 37	Pernyataan Variabel X	48
Tabel 38	Pernyataan Variabel X	49
Tabel 39	Pernyataan Variabel X	49
Tabel 40	Pernyataan Variabel X	50
Tabel 41	Pernyataan Variabel X	50
Tabel 42	Pernyataan Variabel X	51
Tabel 43	Pernyataan Variabel X	52
Tabel 44	Pernyataan Variabel X	52
Tabel 45	Pernyataan Variabel X	53

Tabel 46 Pernyataan Variabel X	53
Tabel 47 Pernyataan Variabel X	54
Tabel 48 Pernyataan Variabel X	55
Tabel 49 Pernyataan Variabel X	55
Tabel 50 Pernyataan Variabel X	56
Tabel 51 Pernyataan Variabel X	56
Tabel 52 Pernyataan Variabel X	57
Tabel 53 Pernyataan Variabel X	58
Tabel 54 Pernyataan Variabel X	58
Tabel 55 Pernyataan Variabel X	59
Tabel 56 Pernyataan Variabel X	59
Tabel 57 Pernyataan Variabel X	60
Tabel 58 Pernyataan Variabel X	60
Tabel 59 Pernyataan Variabel X	61
Tabel 60 Pernyataan Variabel X	61
Tabel 61 Pernyataan Variabel X	63
Tabel 62 Pernyataan Variabel X	63
Tabel 63 Pernyataan Variabel X	64
Tabel 64 Pernyataan Variabel X	64
Tabel 65 Pernyataan Variabel X	65
Tabel 66 Pernyataan Variabel X	65
Tabel 67 Pernyataan Variabel Y	66
Tabel 68 Pernyataan Variabel Y	66
Tabel 69 Pernyataan Variabel Y	67
Tabel 70 Pernyataan Variabel Y	68
Tabel 71 Pernyataan Variabel Y	68
Tabel 72 Pernyataan Variabel Y	69
Tabel 73 Pernyataan Variabel Y	69
Tabel 74 Pernyataan Variabel Y	70
Tabel 75 Pernyataan Variabel Y	70
Tabel 76 Pernyataan Variabel Y	71
Tabel 77 Pernyataan Variabel Y	72
Tabel 78 Pernyataan Variabel Y	72
Tabel 79 Pernyataan Variabel Y	73
Tabel 80 Pernyataan Variabel Y	73
Tabel 81 Pernyataan Variabel Y	74
Tabel 82 Pernyataan Variabel Y	74
Tabel 83 Pernyataan Variabel Y	75
Tabel 84 Pernyataan Variabel Y	75
Tabel 85 Pernyataan Variabel Y	77
Tabel 86 Pernyataan Variabel Y	77
Tabel 87 Pernyataan Variabel Y	77
Tabel 88 Pernyataan Variabel Y	78
Tabel 89 Pernyataan Variabel Y	78
Tabel 90 Pernyataan Variabel Y	79
Tabel 91 Pernyataan Variabel Y	80
Tabel 92 Pernyataan Variabel Y	80
Tabel 93 Pernyataan Variabel Y	81

Tabel 94 Pernyataan Variabel Y	81
Tabel 95 Pernyataan Variabel Y	82
Tabel 96 Pernyataan Variabel Y	83
Tabel 97 Pernyataan Variabel Y	83
Tabel 98 Pernyataan Variabel Y	84
Tabel 99 Pernyataan Variabel Y	85
Tabel 100 Pernyataan Variabel Y	85
Tabel 101 Pernyataan Variabel Y	86
Tabel 102 Pernyataan Variabel Y	86
Tabel 103 Pernyataan Variabel Y	87
Tabel 104 Pernyataan Variabel Y	88
Tabel 105 Pernyataan Variabel Y	88
Tabel 106 Pernyataan Variabel Y	89
Tabel 107 Pernyataan Variabel Y	89
Tabel 108 Pernyataan Variabel Y	90
Tabel 109 Analisis Pelayanan Karyawan Front liner.....	91
Tabel 110 Analisis Pelayanan Kepuasan Pelanggan.....	93
Tabel 111 Uji Korelasi	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Berpikir.....	19
Gambar 2	Logo Toko Buku Gramedia.....	31

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 3 Hasil Tabel Induk