



**HUBUNGAN PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DENGAN KUALITAS
INFORMASI BAGI PELANGGAN PT. SMARTFREN TELECOM
(Survei pada Pelanggan Galeri Smartfren ITC
Fatmawati)**

SKRIPSI

ZITA RAMADHANI

1210411053

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

2016



**HUBUNGAN PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DENGAN KUALITAS
INFORMASI BAGI PELANGGAN PT. SMARTFREN TELECOM
(Survei pada Pelanggan Galeri Smartfren ITC
Fatmawati)**

SKRIPSI

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

ZITA RAMADHANI

1210411053

**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 benar.

Nama : Zita Ramadhani
NRP : 1210411053
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik
Tanggal : 26 Juli 2016

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

Jakarta, 26 Juli 2016

Yang menyatakan


(Zita Ramadhani)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Zita Ramadhani
NRP : 1210411053
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 Pelayanan Customer Service Dengan Kualitas Informasi Bagi Pelanggan PT. Smartfren ITC Fatmawati (Survei pada Pelanggan Galeri Smartfren ITC Fatmawati)

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 : 26 Juli 2016

Yang menyatakan,



(Zita Ramadhani)

PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Zita Ramadhani
NRP : 1210411053
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Hubungan Pelayanan *Customer Service* Dengan Kualitas Informasi Bagi Pelanggan PT. Smartfren Telecom (Survei pada Pelanggan Galeri Smartfren ITC Fatmawati)

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



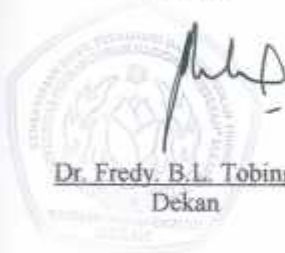

Dr. Sumardi Dahlan, M.S
Ketua Penguji



Dr. Kusumajanti, S.Sos, M.Si
Penguji I



Dra. Sofinas Z. Asaari, M.P.A
Penguji II (Pebimbing)



Dr. Fredy. B.L. Tobing
Dekan



Damayanti, S.Sos, M.Si
Ka. Prodi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 26 Juli 2016

HUBUNGAN PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DENGAN KUALITAS INFORMASIBAGI PELANGGAN PT. SMARTFREN TELECOM (Survei Pada Pelanggan Galeri Smartfren ITC Fatmawati)

Zita Ramadhani

Abstrak

Latar belakang pada penelitian ini adalah sejalan dengan visi Smartfren untuk memberikan pelayanan telekomunikasi yang terbaik bagi seluruh pelanggan, maka berbagai upaya telah dilakukan oleh Smartfren untuk tetap unggul dalam produk dan pelayanan. Hasil upaya tersebut terlihat dari satu-satunya operator CDMA yang masih aktif di Indonesia. **Tujuan Penelitian** adalah untuk mengetahui besarnya hubungan pelayanan *customer service* dengan kualitas informasi bagi pelanggan Smartfren. **Tinjauan pustaka** Komunikasi, Tujuan Komunikasi, Proses Komunikasi, *Public Relations*, Komunikasi Antarpribadi, Pelayanan, *Customer Service*, Kualitas Informasi. **Metodologi** Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, metode penelitian survei dan jenis penelitian eksplanatif. Populasi penelitian ini sebanyak 307 pelanggan Smartfren galeri ITC Fatmawati dengan sampel 75 responden. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil jawaban kuesioner yang dibagikan kepada responden dan data sekunder yang diperoleh dari dokumen perusahaan dan buku-buku literatur. **Hasil penelitian** dari uji kolerasi didapat nilai r sebesar 0,601 terdapat hubungan positif yang kuat. Hasil uji t diperoleh t hitung sebesar 6,420 > t tabel 1,980 yang artinya H_0 di tolak H_a diterima. **Saran** penulis lebih ditingkatkan sikap sigap, cepat dan tepat waktu dalam menyelesaikan keluhan pelanggan, agar semakin baik pelayan *customer service* yang diberikan.

Kata Kunci: Pelayanan *Customer Service* dan Kualitas Informasi

RELATIONSHIP OF CUSTOMER SERVICE WITH THE QUALITY OF INFORMATION FOR CUSTOMERS PT SMARTFREN TELECOM

(A Survey From Smartfren's Customers Gallery ITC Fatmawati)

Zita Ramadhani

Abstract

The background of this research is in line with the vision of Smartfren to provide the best telecommunication services to its customers, so many efforts have been made by Smartfren to stay ahead in product and service. The results of these efforts can be seen from the only CDMA operator which is still active in Indonesia. **Objective** of this research is to know the service relationships with the customer service quality for customers Smartfren information. **The literature** review that is used are Communication, Communication Objectives, Process Communication, Public Relations, Interpersonal Communication, Services, Customer Service, and Quality Information. **Methodology** of this study uses a quantitative approach, survey research methods and types of explanative researches. The population of this study were 307 customers Smartfren at ITC Fatmawati gallery with samples of 75 respondents. Data collection techniques are primary data that's obtained from the responses to questionnaires distributed to respondents and secondary data that's obtained from the company documents and literature books. **The results** of the test obtained correlation r value of 0.601, which means there is a strong positive relationship. T test results obtained amounted to 6.420 $t_{count} > t_{table}$ which means H_0 rejected and H_a accepted. **Author's advices** are to improvesprightly attitude, fast and timely in resolving customer complaints, so a betterquality of the waitress customer service is provided.

Keywords: Customer Service and Quality of Information

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah peneliti panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT, karena atas segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada peneliti sehingga mampu menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**Hubungan Pelayanan Customer Service dengan Kualitas Informasi bagi Pelanggan PT.Smartfren Teleom (Survei pada Pelanggan Smartfren Galeri ITC Fatmawati)**”Terima kasih peneliti ucapkan kepada Orang Tua dan Keluarga Besar peneliti atas doa dan motivasinya. Kemudian terima kasih kepada Bapak Dr.Fredy B.L Tobing selaku Dekan FISIP UPN “Veteran” Jakarta, Terima kasih kepada Ibu Damayanti, S.Sos.M.Si selaku Ka.Prodi dan terima kasih kepada Ibu Dra. Sofinas Z. Asaari M.P.A selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan saran yang sangat bermanfaat kepada peneliti. Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Sahabat-sahabat saya yang selalu membantu dan mendukung saya dalam menyelesaikan skripsi ini yaitu Lita Antasari, Zara Alisandra, Anisa Triselina, Rosa Tri Utami, Nurannisa Fajrin, Yara Aprilia, Andini Fitriani, Andhieka Shielawati, Yolanda Irsyad, Khairunisya.

Jakarta, 22 Juni 2016

Peneliti

Zita Ramadhani

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	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	5
I.3 Tujuan Penelitian	5
I.4 Manfaat Penelitian	5
I.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II KAJIAN TEORI	7
II.1 Teori Dasar	7
II.2 Definisi Konsep	12
II.3 Kerangka Berfikir	17
II.4 Hipotesis Penelitian	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
III.1 Pendekatan Penelitian	19
III.2 Jenis Penelitian.....	19
III.3 Metode Penelitian	19
III.4 Populasi dan Sampel	19
III.5 Teknik Penarikan Sampel	21
III.6 Teknik Pengumpulan Data.....	21
III.7 Operasional Variabel.....	21
III.8 Teknik Analisis Data.....	24
III.9 Waktu dan Tempat Penelitian	33
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	34
IV.1 Deskripsi Objek Penelitian	38
IV.2 Analisis Penelitian	35
IV.3 Uji Korelasi	60

IV.4 Uji Hipotesis	61
IV.5 Pembahasan Hasil Penelitian	62
BAB V PENUTUP.....	65
V.1 Kesimpulan	65
V.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Operasional Variabel X.....	22
Tabel 2	Operasional Variabel Y.....	23
Tabel 3	Nilai Jawaban Dari Pembobotan.....	24
Tabel 4	Uji Validitas Variabel X <i>Item - Total Statistics</i>	26
Tabel 5	Uji Ulang Validitas Variabel X <i>Item</i>	27
Tabel 6	Uji Validitas Variabel Y <i>Item-Total Statistics</i>	28
Tabel 7	Uji Ulang Validitas Variabel Y <i>Item</i>	29
Tabel 8	Tingkat Reabilitas Berdasarkan Nilai <i>Alpha Cronbach's</i>	30
Tabel 9	Uji Reabilitas Variabel X - <i>Reliability Statistics</i>	30
Tabel 10	Uji Reabilitas Variabel Y - <i>Reliability Statistics</i>	31
Tabel 11	Interprestasi Koefisien Kolerasi Nilai	31
Tabel 12	Waktu dan Penelitian	33
Tabel 13	Galeri Smartfren.....	36
Tabel 14	Jenis Kelamin Responden.....	39
Tabel 15	Usia Responden.....	39
Tabel 16	Pekerjaan Responden	40
Tabel 17	<i>Customer Service</i> Selalu Menepati Janji Untuk Melakukan Pelayanan Pada Waktu Yang Ditentukan.....	41
Tabel 18	<i>Customer Service</i> Bersungguh-sungguh Untuk Membantu Memecahkan Masalah Pelanggan	42
Tabel 19	<i>Customer Service</i> Memberikan Layanan Yang Tepat Sesuai Dengan Kebutuhan Pelanggan.....	42
Tabel 20	<i>Customer Service</i> Selalu Mengupayakan Layanan Yang Bebas Dari Kesalahan.....	43
Tabel 21	<i>Customer Service</i> Selalu Merespon Keluhan Pelanggan Dengan Cepat Dan Sigap.....	44
Tabel 22	<i>Customer Service</i> Selalu Dapat Menyelesaikan Keluhan Pelanggan	45
Tabel 23	<i>Customer Service</i> Cepat Dalam Memproses Keluhan Pelanggan Dengan Tepat Waktu	45
Tabel 24	<i>Customer Service</i> Memiliki Pengetahuan Yang Luas Mengenai Semua Produk Smartfren.....	46
Tabel 25	<i>Customer Service</i> Secara Konsisten Bersikap Sopan Terhadap Para Pelanggan	47
Tabel 26	<i>Customer Service</i> Memberikan Perhatian Individual Kepada Para Pelanggannya.....	48
Tabel 27	<i>Customer Service</i> Memahami Secara Spesifik Kebutuhan Pelanggannya.....	48
Tabel 28	Kemudahan Berkomunikasi Dengan Pelanggan.....	49
Tabel 29	Ketersediaan Ruang Tunggu Yang Nyaman.....	50

Tabel 30	Karyawan <i>Customer Service</i> Berpenampilan Rapi.....	51
Tabel 31	<i>Customer Service</i> Memberikan Informasi Terbaru Mengenai Produk Smartfren.....	52
Tabel 32	Yang Diberikan <i>Customer Service</i> Dapat Dipercaya.....	53
Tabel 33	<i>Customer Service</i> Dapat Memberikan Informasi Yang Saya Ingin Tepat Waktu	53
Tabel 34	<i>Customer Service</i> Dapat Memberikan Informasi Yang Saya Butuhkan Dengan Cepat.....	54
Tabel 35	Informasi Yang Diberikan Sesuai Dengan Yang Saya Butuhkan.....	55
Tabel 36	Informasi Yang Diberikan Bermanfaat Untuk Saya	56
Tabel 37	Informasi Yang Diberikan Lengkap Dengan Solusinya	56
Tabel 38	Informasi Yang Diberikan Lengkap Dengan Foto.....	57
Tabel 39	Pelayanan <i>Customer Service</i>	58
Tabel 40	Kualitas Informasi.....	60
Tabel 41	Uji Korelasi	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Berpikir	17
Gambar 2	Logo Smartfren	37

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. A.2
- Lampiran 2. A.5
- Lampiran 3. Surat Permohonan Riset
- Lampiran 4. Surat Pengantar Riset
- Lampiran 5. Kuesioner Pernyataan
- Lampiran 6. Hasil Kuesioner
- Lampiran 7. Tabel Hasil Perhitungan SPSS
- Lampiran 8. T tabel