



**PENGARUH *PELAYANAN CUSTOMER RELATIONS SUSHI RAKYAT*  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(Survei Terhadap Pengunjung *Sushi Rakyat* Tangerang)**

**SKRIPSI**

**AMELIA NURFAJRINA**

**1210411197**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK PROGRAM STUDI**

**ILMU KOMUNIKASI**

**JAKARTA**

**2017**



**PENGARUH *PELAYANAN CUSTOMER RELATIONS SUSHI RAKYAT*  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

**(Survei Terhadap Pengunjung *Sushi Rakyat* Tangerang)**

**SKRIPSI**

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

**AMELIA NURFAJRINA**

**1210411197**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK PROGRAM STUDI**

**ILMU KOMUNIKASI**

**JAKARTA**

**2017**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Amelia Nurfajrina

NRP :1210411197

Tanggal : 12 Juli 2017

Bila mana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut serta diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 12 Juli 2017

  
(Amelia - Nurfajrina)

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

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

Nama : Amelia Nurfajrina  
NRP : 1210411197  
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 PELAYANAN *CUSTOMER RELATIONS* SUSHI RAKYAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Survei Terhadap Pengunjung Sushi Rakyat Tangerang)**

Beserta perangkat yang diperlukan (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, beralih 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 : 12 Juli 2017

Yang menyatakan,



(Amelia Nurfajrina)

## PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Amelia Nurfajrina


NRP : 1210411197


Program Studi : Ilmu Komunikasi – *Public Relations*


Judul Skripsi : **Pengaruh Pelayanan *Customer Relations* Sushi Rakyat Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survei Terhadap Pengunjung Sushi Rakyat Tangerang)**


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.

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

  
Dr. Anter Venus, M.A.Comm  
Dekan

  
Dra. Supratman, M.Si  
Ketua Penguji

  
Dra. Siti Maryam, M.Si  
Penguji II

  
Damayanti, S.Sos, M.Si  
Ketua Program Studi

Ditetapkan Di : Jakarta

Tanggal Ujian : 12 Juli 2017

# PENGARUH PELAYANAN *CUSTOMER RELATIONS* SUSHI RAKYAT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Survei Terhadap Pengunjung Sushi Rakyat Tangerang)

Amelia Nurfajrina

## ABSTRAK

**Latar belakang** penelitian ini adalah mengenai pelayanan *customer relations* Sushi Rakyat terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini ingin mengetahui seberapa besar pelayanan *customer relations* terhadap tingkat kepuasan pelanggan. **Tujuan penelitian** ini adalah untuk mengukur besarnya pengaruh pelayanan *customer relations* terhadap kepuasan pelanggan dimana pelanggan merupakan aset jangka panjang di perusahaan terlebih dalam bidang profit. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang harus diciptakan oleh perusahaan, karena dengan kepuasan yang diterima oleh pelanggan, maka akan terbentuk pelanggan yang loyal. Pelayanan *customer relations* memiliki dimensi *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (kepedulian), dan *tangibles* (penampilan). Sedangkan dimensi kepuasan pelanggan mencakup kualitas pelayanan, kualitas produk, harga, faktor emosional dan kemudahan. Penelitian ini menggunakan komunikasi organisasi, teori kualitas pelayanan, teori *customer relations*, dan teori kepuasan pelanggan sebagai definisi konsep. Populasi penelitian ini adalah pengunjung Sushi Rakyat Tangerang sebanyak 1.250 orang dengan jumlah sampel sebanyak 93 responden yang menggunakan rumus Yamane. Teknik penarikan sampel yang digunakan yaitu *accidental sampling*. **Hasil penelitian** diperoleh uji korelasi sebesar 0,985 atau 98,5% yang berarti mempunyai hubungan yang cukup berarti, uji regresi diketahui bahwa  $Y=2,182 + 0,898X$ , yang menyatakan pengaruh yang signifikan dan koefisien determinasi besarnya 97% sedangkan  $t$  hitung  $54,289 > t$  tabel  $1,6617$  yang berarti terdapat pengaruh pelayanan *customer relations* terhadap kepuasan pelanggan. **Kesimpulan** dari penelitian ini dengan taraf signifikan 10% diperoleh  $t$  hitung  $54,289 > t$  tabel  $1,671$ . Sehingga terlihat bahwa  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima, artinya bahwa ada pengaruh pelayanan *customer relations* Sushi Rakyat terhadap kepuasan pelanggan (survei terhadap pengunjung sushi rakyat tangerang).

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

# THE INFLUENCE OF CUSTOMER RELATIONS SERVICE SUSHI RAKYAT TO THE CUSTOMER SATISFACTION

(Survey to Sushi Rakyat Tangerang Visitors)

Amelia Nurfajrina

## Abstract

*The background* of this research is about customer relations service Sushi Rakyat to the customer satisfaction. The research want to knows how much is the influence of customer relations service to the customer satisfaction. **The purpose of the research** is the measure how much the influence of customer relations service to customer satisfaction. Where customer is an assets long-term in the company moreover in the field of profit. Customer satisfaction is must be created by the company by the company, because with satisfaction received by customers it will be formed customers loyalty. Customer relations service dimensions are reliability (the best thing of), responsiveness (responsiveness of), assurance (surety), empathy (concern), and tangibles (appearance). While dimensions of customer satisfaction are quality of services, quality of product, the price, factors emotional, and ease. This research using communication organization, the theory quality of services, quality customer relations, and the theory of customer satisfaction as theory definition concept. The research populations is Sushi Rakyat Tangerang visitors as many as 1.250 people and samples were obtained as many as 97 people by using Yamane's formula. **Research results** obtained correlations test of 0,985 or 98,5% which means had links significant, regression test note that  $Y=2,182 + 0,898X$ , stating have leverage significant and determination of the 97% while  $t$  count 54,289 >  $t$  table 1,6617 which means is the public relations marketing of loyalty consumers. **The conclusion** of the research by significant level of 10% obtained  $t$  count 54,289 >  $t$  table 1,671. So that it can be seen that  $H_0$  were rejected and  $H_a$  accepted, it means that there is the influence of customer relations service Sushi Rakyat to the customer satisfaction (Survey to Sushi Rakyat Tangerang Visitors)

**Key words :** Quality of services, Customer Relations, Customer Satisfaction.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur kehadirat ALLAH SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusunan Skripsi ini telah dapat diselesaikan tepat waktu sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Penulisan Skripsi ini merupakan syarat untuk mengikuti sidang skripsi..

Penulis melakukan penelitian mengenai Pengaruh Pelayanan *Customer Relations* Sushi Rakyat Terhadap Kepuasan Pelanggan. Dan penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak sangat sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu izinkan penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. **Bapak Dr. Anter Venus, MA, Comm** selaku Dekan FISIP Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
2. **Ibu Dra. Siti Maryam, M.Si** selaku dosen pembimbing yang ditengah kesibukannya telah meluangkan waktu, pikiran serta tenaga dalam membantu menyelesaikan skripsi ini.
3. **Ibu Damayanti M.Si** selaku Kepala Program Studi Komunikasi FISIP Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.
4. **Kedua Orang Tua** penulis yang telah memberikan segala motivasi serta dukungannya, serta terus mendoakan penulis agar menjadi seseorang yang berguna bagi keluarga, bangsa dan negara. Terimakasih atas segala doa, cinta dan kasih sayangnya yang tak pernah ada habisnya.
5. **Kerabat dan Teman** angkatan 2012 di program studi komunikasi yang selama ini meramaikan hari-hari dunia perkuliahan dengan berbagai hal yang dijadikan candaan, pembicaraan, diskusi kecil hingga berat yaitu Hertina Erlianti, Diknes Prasetya Ningrum, Saptari Putri, Chintia Veronica dan sahabat saya *Team WKT* yang selama ini mendampingi saya senang maupun susah. semua teman-teman seperjuangan lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.



6. **Kepada Andri Puji Tranggono** terima kasih atas doa, motivasi, dukungan, kebahagiaan dan terimakasih banyak karena selalu ada dalam kondisi apapun.

Saran dan kritik yang membangun dari para pembaca sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat membawa manfaat bagi penulis maupun para pembaca dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 12 Juli 2017

Amelia Nurfajrina

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN ORINALITAS .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

I.1 Latar Belakang Masalah .....	1
I.2 Perumusan Masalah .....	7
I.3 Tujuan Penelitian .....	7
I.4 Manfaat Penelitian .....	8
I.5 Sistematika Penulisan .....	8

### **BAB II KAJIAN TEORITIS**

II.1 Teori Dasar .....	10
II.2 Definisi Konseptual .....	13
II.3 Operasional Variabel .....	19
II.5 Hipotesis Penelitian .....	22
II.6 Kerangka Berpikir .....	22

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

III.1 Pendekatan Penelitian .....	23
III.2 Populasi dan Sampel .....	23
III.3 Teknik Pengambilan Data .....	26
III.4 Teknis Analisis Data .....	26
III.5 Tempat Dan Waktu Penelitian .....	36

### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

IV.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	37
IV.1.1 Sejarah Sushi Rakyat .....	37
IV.1.2 Visi dan Misi Sushi Rakyat .....	39
IV.1.3 Produk Sushi Rakyat.....	39
IV.2 Analisis Data .....	43
IV.2.1 Karakteristik Responden.....	44
IV.2.2 Pelayanan Customer Relations (X).....	46
IV.2.3 Kepuasan Pelanggan (Y).....	58
IV.3 Analisis Data .....	68

IV.4 Hasil Penelitian .....	81
IV.4.1 Uji Koefisien Korelasi .....	79
IV.4.2 Uji Koefisien Determinasi .....	80
IV.4.3 Uji Regresi .....	81
IV.4.4 Uji Hipotesis .....	83
IV.5 Pembahasan Penelitian.....	84
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
V.1 Kesimpulan .....	87
V.2 Saran.....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>95</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Operasional Variabel X.....	24
Tabel 2 Operasional Variabel Y.....	25
Tabel 3 Skala Likert .....	32
Tabel 4 Uji Validitas Variabel X .....	34
Tabel 5 Uji Validitas Variabel Y .....	35
Tabel 6 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	36
Tabel 7 Uji Realibilitas Variabel Y.....	37
Tabel 8 Uji Realibilitas Variabel X.....	38
Tabel 9 Karakteristik Responden Jenis Kelamin .....	49
Tabel 10 Karakteristik Responden Usia.....	49
Tabel 11 Karakteristik Responden Pekerjaan .....	50
Tabel 12 Pernyataan 1 Variabel X .....	51
Tabel 13 Pernyataan 2 Variabel X .....	51
Tabel 14 Pernyataan 3 Variabel X .....	52
Tabel 15 Pernyataan 4 Variabel X .....	52
Tabel 16 Pernyataan 5 Variabel X .....	53
Tabel 17 Pernyataan 6 Variabel X .....	53
Tabel 18 Pernyataan 7 Variabel X .....	54
Tabel 19 Pernyataan 8 Variabel X .....	54
Tabel 20 Pernyataan 9 Variabel X .....	55
Tabel 21 Pernyataan 10 Variabel X .....	55
Tabel 22 Pernyataan 11 Variabel X .....	56
Tabel 23 Pernyataan 12 Variabel X .....	56
Tabel 24 Pernyataan 13 Variabel X .....	57
Tabel 25 Pernyataan 14 Variabel X .....	57
Tabel 26 Pernyataan 15 Variabel X .....	58
Tabel 27 Pernyataan 16 Variabel X .....	58
Tabel 28 Pernyataan 17 Variabel X .....	59
Tabel 29 Pernyataan 18 Variabel X .....	59

Tabel 30 Pernyataan 19 Variabel X .....	60
Tabel 31 Pernyataan 20 Variabel X .....	60
Tabel 32 Pernyataan 21 Variabel X .....	61
Tabel 33 Pernyataan 22 Variabel X .....	61
Tabel 34 Pernyataan 23 Variabel X .....	62
Tabel 35 Pernyataan 1 Variabel Y .....	62
Tabel 36 Pernyataan 2 Variabel Y .....	63
Tabel 37 Pernyataan 3 Variabel Y .....	63
Tabel 38 Pernyataan 4 Variabel Y .....	64
Tabel 39 Pernyataan 5 Variabel Y .....	64
Tabel 40 Pernyataan 6 Variabel Y .....	65
Tabel 41 Pernyataan 7 Variabel Y .....	65
Tabel 42 Pernyataan 8 Variabel Y .....	66
Tabel 43 Pernyataan 9 Variabel Y .....	66
Tabel 44 Pernyataan 10 Variabel Y .....	67
Tabel 45 Pernyataan 11 Variabel Y .....	67
Tabel 46 Pernyataan 12 Variabel Y .....	68
Tabel 47 Pernyataan 13 Variabel Y .....	68
Tabel 48 Pernyataan 14 Variabel Y .....	69
Tabel 49 Pernyataan 15 Variabel Y .....	69
Tabel 50 Pernyataan 16 Variabel Y .....	70
Tabel 51 Pernyataan 17 Variabel Y .....	70
Tabel 52 Pernyataan 18 Variabel Y .....	71
Tabel 53 Pernyataan 19 Variabel Y .....	71
Tabel 54 Pernyataan 20 Variabel Y .....	72
Tabel 55 Uji Korelasi .....	86
Tabel 56 Uji Determinasi .....	86
Tabel 57 Uji Regresi .....	88

## **DAFTAR GAMBAR**

- Gambar 1 Website Pengunjung
- Gambar 2 Kerangka Berfikir
- Gambar 3 Logo Sushi Rakyat
- Gambar 4 Produk Sushi Rakyat

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Pengesahan A.2.2
- Lampiran 2 Lembar Pengesahan A.
- Lampiran 3 Surat Keterangan Permohonan Riset
- Lampiran 4 Surat Pengantar Riset
- Lampiran 5 Kartu Hasil Studi
- Lampiran 6 Hasil Tes TOEFL
- Lampiran 7 Surat Keterangan Bebas Perpustakaan Fisip
- Lampiran 8 Print Out Pembayaran
- Lampiran 9 Ijazah SMA
- Lampiran 10 Kuesioner
- Lampiran 11 Tabel Induk Variabel X
- Lampiran 12 Tabel Induk Variabel Y
- Lampiran 13 Realibilitas Variabel X
- Lampiran 14 Realibilitas Variabel Y
- Lampiran 15 Korelasi Pearson Product Moment
- Lampiran 16 Determinasi Regresi
- Lampiran 17 Dokumentasi