



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN *FRONT  
LINER* MATAHARI CILANDAK TOWN SQUARE  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Survei pada Pengunjung Matahari Cilandak Town Square)**

**SKRIPSI**

**APRILIANA**

**1310411066**

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



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN *FRONT  
LINER* MATAHARI CILANDAK TOWN SQUARE  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Survei pada Pengunjung Matahari Cilandak Town Square)**

**SKRIPSI**

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

**APRILIANA**

**1310411066**

**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 benar.

Nama : Apriliana  
NRP : 1310411066  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Tanggal : 07 Juli 2017

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

Jakarta, 07 Juli 2017

Yang menyatakan



(Apriliana)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

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

Nama : Apriliana

NRP : 1310411066

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:

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan *Front Liner* Matahari Cilandak Town Square Terhadap Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pengunjung Matahari Cilandak Town Square)**

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 : 07 Juli 2017  
Yang menyatakan,



(Apriliana)

## PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Apriliana  
NRP : 1310411066  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : *Public Relations*  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN  
*FRONT LINER* MATAHARI CILANDAK TOWN  
SQUARE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Survei pada Pengunjung Matahari Cilandak  
Town Square)

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

Dra. Siti Maryam, M.Si  
Ketua Penguji

Dr. Sumardi Dahlan, MS  
Penguji I

Firdaus Noor, S.Ikom, M.Ikom  
Penguji II



Dr. Anter Venus, M.A.Comm  
Dekan

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

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 07 Juli 2017

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN *FRONT LINER* MATAHARI CILANDAK TOWN SQUARE  
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
(Survei pada Pengunjung Matahari Cilandak Town Square)**

**Apriliana**

**Abstrak**

**Latar belakang**, penelitian ini menjelaskan mengenai kualitas pelayanan karyawan *front liner* yang berhubungan langsung dengan pelanggan, khususnya pelayanan di Matahari Cilandak Town Square. Dimana pelayanan karyawan *front liner* sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan dan berdampak pada citra Matahari Cilandak Town Square. **Tujuan Penelitian** dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui kualitas pelayanan karyawan *front liner*, mengetahui loyalitas pelanggan Matahari Cilandak Town Square, dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara pelayanan karyawan *front liner* dengan loyalitas pelanggan Matahari Cilandak Town Square. **Metodologi Penelitian** menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian eksplanatif. **Sampel** dalam penelitian ini adalah pengunjung Matahari Cilandak Town Square yang berjumlah 98 responden. **Teknik penarikan sampel** menggunakan *Non-Probability Sampling*. **Teknik pengumpulan data** dengan menggunakan kuesioner atau angket yang disebarluaskan kepada responden serta observasi. **Hasil Penelitian** menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan karyawan *front liner* dengan loyalitas pelanggan Matahari Cilandak Town Square yang kuat. Hipotesis penelitian membuktikan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, ini terbukti dari  $t$  hitung  $9,606 >$  dari  $t$  tabel sebesar  $1,661$ . Dan besarnya pengaruh pelayanan karyawan *front liner* Matahari Cilandak Town Square terhadap loyalitas pelanggan adalah  $49\%$ . **Saran peneliti** karyawan perlu melakukan evaluasi untuk peningkatan disiplin karyawan *front liner*, karena pelayanan karyawan *front liner* juga menentukan bagus atau tidaknya sebuah perusahaan tersebut.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan Karyawan *Front Liner* dan Loyalitas Pelanggan.

**THE INFLUENCE OF FRONT LINER EMPLOYEE'S SERVICE QUALITY at MATAHARI CILANDAK TOWN SQUARE ABOUT CUSTOMER LOYALTY**

**(Survey on Visitors Matahari Cilandak Town Square)**

**Apriliana**

**Abstract**

**The Background**, of this research explain about the service quality of front liner employee that directly related with customers, especially service in Matahari Cilandak Town Square. Where the service of front liner employee is really influential with the loyalty of customers and take more effect on Matahari Cilandak Town Square imagery. **The Purpose in** this research author wanted to know the service quality of front liner employee, to know the loyalty of customers and to know how big the influence between the service quality of front liner employee with the loyalty of customers. **The Methodology** used for this research is survey method with a quantitative approach and explanative research type. **Sample** in this research are Matahari Cilandak Town Square customer which amounted to 100 respondents. **The pulling technic** used Non Probability Sampling. **Data sampling techniques** used questionnaire which distributed to the respondents and also observation. **The Research result** shows that there is a strong influence of the service quality of front liner employee to the loyalty of customers of Matahari Cilandak Town Square. **Research hypothesis** proves that  $H_0$  is declined and  $H_a$  is accepted, this is proven from  $t$  counted  $9,606 > t$  table in the amount 1,661. And the amount of influence between the service quality of front liner employee and the loyalty of customers is 49%. **Author Suggestion** is that front liner should evaluation to be done to escalate the discipline of front liner employee, because the service of front liner employee also decides whether a company is good or not.

**Key Word** : The service quality of front liner employee and Customer loyalty.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT yang telah memberikan segala rahmat serta karuniaNya, sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan ini dengan skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN *FRONT LINER* MATAHARI CILANDAK TOWN SQUARE TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (SURVEI PADA PENGUNJUNG MATAHARI CILANDAK TOWN SQUARE)”** dapat saya selesaikan dengan baik dan tepat pada waktu yang telah ditentukan. Berbagai hambatan serta kesulitan telah penulis hadapi, namun semuanya dapat penulis lalui berkat dorongan dan disemangati banyak pihak yang sangat membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Oleh karena itu penulis menyampaikan rasa terima kasih yang dalam kepada Bapak Dr. Anter Venus, M.Comm selaku Dekan FISIP UPN “Veteran” Jakarta, terima kasih kepada Ibu Damayanti S.Sos, M.Si selaku Ka.Progdi Ilmu Komunikasi dan terima kasih kepada Firdaus Noor S.Ikom, M.Ikom selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan masukan dan arahan yang baik.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Ayahanda saya, Abdul Hamid, Ibunda saya, Ttitin dan keluarga besar saya yang selalu mendoakan dan mendukung secara moral dan materil. Penulis juga sampaikan terima kasih kepada teman-teman A6 (Alfi Fitriyah, Dicky Setiawan, Haifa Ihza, Vanny Puspita, dan Fanda Oktaviani), Kedemal-Kedemil, serta Geraldi Handito atas segala dukungan dan motivasinya serta membantu dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta, 07 Juli 2017

Penulis

Apriliana



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	ii
<b>PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	iii
<b>PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	7
I.3 Tujuan Penelitian .....	7
I.4 Manfaat Penelitian .....	7
I.5 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	9
II.1 Komunikasi .....	9
II.2 <i>Public Relations</i> .....	11
II.3 Definisi Konsep .....	15
II.3.1 Kualitas Pelayanan .....	15
II.3.2 <i>Front Liner</i> .....	16
II.3.3 Loyalitas Pelanggan.....	17
II.4 Kerangka Berpikir .....	20
II.5 Hipotesis Penelitian .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	22
III.1 Pendekatan Penelitian .....	22
III.2 Jenis Penelitian.....	22
III.3 Metode Penelitian .....	22
III.4 Populasi dan Sampel .....	23
III.4.1 Populasi .....	23
III.4.2 Sampel.....	23
III.5 Teknik Penarikan Sampel .....	24
III.6 Teknik Pengumpulan Data.....	24
III.6.1 Data Primer .....	24
III.6.2 Data Sekunder .....	25
III.7 Operasional Variabel.....	25
III.8 Teknik Analisis Data.....	28
III.8.1 Metode Pengujian Instrument .....	29

III.8.1.1	Uji Validitas .....	29
III.8.1.2	Uji Reliabilitas .....	31
III.8.1.3	Uji Korelasi .....	34
III.8.1.4	Uji Regresi .....	34
III.8.1.5	Uji Koefisien Determinasi .....	35
III.8.1.6	Uji Hipotesis .....	35
III.9	Waktu Dan Tempat Penelitian .....	36
III.9.1	Waktu Penelitian .....	36
III.9.2	Tempat Penelitian .....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>37</b>
IV.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	37
IV.1.1	Profil PT Matahari Department Store .....	37
IV.1.2	Logo PT Matahari Department Store .....	40
IV.1.3	Visi dan Misi PT Matahari Department Store .....	40
IV.1.3.1	Visi PT Matahari Department Store .....	40
IV.1.3.2	Misi PT Matahari Department Store .....	40
IV.1.4	Struktur Organisasi PT Matahari Department Store .....	41
IV.2	Hasil Penelitian .....	42
IV.2.1	Karakteristik Responden .....	42
IV.2.2	Variabel X Kualitas Pelayanan Karyawan <i>Front liner</i> .....	43
IV.2.3	Variabel Y Loyalitas Pelanggan .....	51
IV.2.4	Analisis Pelayanan Karyawan <i>Front liner</i> .....	60
IV.2.5	Analisis Loyalitas Pelanggan .....	62
IV.3	Uji Korelasi .....	64
IV.4	Uji Regresi .....	65
IV.5	Uji Koefisien Determinasi .....	66
IV.6	Uji Hipotesis .....	66
IV.7	Pembahasan Penelitian .....	68
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>72</b>
V.1	Kesimpulan .....	72
V.2	Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>73</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Operasional Variable X.....	26
Tabel 2	Operasional Variable Y.....	27
Tabel 3	Skala <i>Likert</i> .....	28
Tabel 4	Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai .....	29
Tabel 5	Uji Validitas Variabel X Item - Total Statistics.....	30
Tabel 6	Uji Validitas Variabel Y Item - Total Statistics.....	31
Tabel 7	Nilai <i>Alpha Cronbach</i> .....	32
Tabel 8	Uji Reabilitas Variabel X – Reliability Statistics.....	33
Tabel 9	Uji Reabilitas Variabel Y – Reliability Statistics.....	33
Tabel 10	Kegiatan dan Waktu Penelitian.....	36
Tabel 11	Usia Responden.....	42
Tabel 12	Pekerjaan Responden .....	42
Tabel 13	Pernyataan 1 Variabel X .....	43
Tabel 14	Pernyataan 2 Variabel X .....	44
Tabel 15	Pernyataan 3 Variabel X .....	45
Tabel 16	Pernyataan 4 Variabel X .....	45
Tabel 17	Pernyataan 5 Variabel X .....	46
Tabel 18	Pernyataan 6 Variabel X .....	47
Tabel 19	Pernyataan 7 Variabel X .....	47
Tabel 20	Pernyataan 8 Variabel X .....	48
Tabel 21	Pernyataan 9 Variabel X .....	49
Tabel 22	Pernyataan 10 Variabel X .....	49
Tabel 23	Pernyataan 11 Variabel X .....	50
Tabel 24	Pernyataan 12 Variabel X .....	51
Tabel 25	Pernyataan 1 Variabel Y .....	52
Tabel 26	Pernyataan 2 Variabel Y .....	52
Tabel 27	Pernyataan 3 Variabel Y .....	53
Tabel 28	Pernyataan 4 Variabel Y .....	54
Tabel 29	Pernyataan 5 Variabel Y .....	54
Tabel 30	Pernyataan 6 Variabel Y .....	55
Tabel 31	Pernyataan 7 Variabel Y .....	56
Tabel 32	Pernyataan 8 Variabel Y .....	56
Tabel 33	Pernyataan 9 Variabel Y .....	57
Tabel 34	Pernyataan 10 Variabel Y .....	58
Tabel 35	Pernyataan 11 Variabel Y .....	58
Tabel 36	Pernyataan 12 Variabel Y .....	59
Tabel 37	Pernyataan 13 Variabel Y .....	59
Tabel 38	Pernyataan 14 Variabel Y .....	60
Tabel 39	Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan <i>Front Liner</i> .....	61
Tabel 40	Analisis Loyalitas Pelanggan .....	63
Tabel 41	Interpretasi Koefisien Korelasi .....	64
Tabel 42	Uji Korelasi .....	64

Tabel 43 Uji Regresi .....	65
Tabel 44 Uji Koefisien Detreminasi .....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Top Brand Indonesia Department Store .....	3
Gambar 2 Kerangka Berpikir .....	20
Gambar 3 Logo PT Matahari Department Store .....	40

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Foto Copy Form. A2.2 dan A.5
Lampiran 2	Surat Riset
Lampiran 3	Surat Balasan
Lampiran 4	Foto Copy Ijazah SMA
Lampiran 5	Foto Copy Kartu Hasil Studi (KHS) terakhir
Lampiran 6	Surat Bebas Perpustakaan
Lampiran 7	Foto Copy Sertifikat Out Bound
Lampiran 8	Form Kehadiran Mengikuti Sidang Proposal/Skripsi
Lampiran 9	Foto Copy Sertifikat TOEFL
Lampiran 10	Foto Copy History Keuangan
Lampiran 11	Kuesioner
Lampiran 12	Data Responden Variabel X
Lampiran 13	Data Responden Variabel Y
Lampiran 14	Hasil Perhitungan Menggunakan SPSS
Lampiran 15	R tabel dan T tabel
Lampiran 16	Dokumentasi