



UNIVERSITAS NASIONAL

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE*
TERHADAP CITRA PERUSAHAAN DI PT. ELITE PRIMA
HUTAMA MAL KOTA KASABLANKA**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu untuk memperoleh
Gelara Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)**

Nur Apriyani

NPM.183112351640544

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

2023



NATIONAL UNIVERSITY

***THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF SERVICES
CUSTOMER SERVICE TO IMAGE COMPANY'S IN PT. ELITE
PRIMA HUTAMA MALL KOTA KASABLANKA***

THESIS

***Submitted as one to the requirements for obtaining a Bachelor of
communication science (S.I.Kom)***

Nur Apriyani

NPM.183112351640544

***FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
COMMUNICATION SCIENCES DEPARTMENT***

2023



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nur Apriyani
NPM : 183112351640544
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Citra Perusahaan Di PT. Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk diujikan
Jakarta, 28 Juli 2022

Dosen Pembimbing

Drs. Hadi Surantio, M.Si

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Drs. Adi Prakosa, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nur Apriyani
NPM : 183112351640544
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Citra Perusahaan Di PT. Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka
Diajukan untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Disetujui untuk disahkan

Jakarta, 3 Februari 2023

Dosen Pembimbing

Drs. Hadi Surantio, M.Si

Dekan

Dr. Erna Ernawati Chottim, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Nur Apriyani

NPM : 183112351640544

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service*
Terhadap Citra Perusahaan Di PT. Elite Prima
Hutama Mal Kota Kasablanka

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.



Ketua Sidang Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si 

Pembimbing I/Penguji I Drs. Ambia B. Boestam, M.Si 

Pembimbing II/Penguji II Drs. Hadi Surantio, M.Si 

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : ___/___/2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Apriyani
NPM : 183112351640544
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Citra Perusahaan Di PT. Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasi sebelum atau ditulis orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan aturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 3 Februari 2023

Yang membuat pernyataan,



Nur Apriyani

ABSTRAK

Nama : Nur Apriyani

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Citra

Perusahaan Di PT. Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka

Kata Kunci: kualitas pelayanan, <i>customer service</i> , citra perusahaan.	<p>Perubahan sosial dan cara pandang masyarakat menjadikan pusat perbelanjaan modern saat ini hadir sebagai gaya hidup, hiburan dan sebagai penunjang kebutuhan masyarakat. Perkembangan pusat perbelanjaan modern di Jakarta ditandai dengan banyaknya mal-mal yang bermunculan. Hal ini membuat persaingan bisnis antar perusahaan atau mal semakin ketat. Mal Kota Kasablanka (PT. Elite Prima Utama) merupakan salah satu pusat perbelanjaan modern di Jakarta dan untuk dapat bersaing dengan kompetitor salah satu strategi yang efektif dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanan <i>customer service</i> agar konsumen mendapatkan kepuasan, kepercayaan sehingga menciptakan loyalitas dan citra yang baik dimata pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan <i>customer service</i> terhadap citra Mal Kota Kasablanka (PT. Elite Prima Utama). Penelitian ini memakai teori Manajemen Makna Terkoordinasi yang dikemukakan oleh Vernon Cronen dan W. Barnett Pearce. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah pengunjung Mal Kota Kasablanka yang memakai jasa <i>customer service</i> dengan metode pengambilan sampel <i>accidental sampling</i>. Jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 112 responden. Teknik pengumpulan data dengan memberikan kuesioner pada responden.</p> <p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan <i>customer service</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra perusahaan sebesar 73,5%. Hasil ini menunjukkan bahwa dengan meningkatkan kualitas pelayanan <i>customer service</i> maka citra yang didapat Mal Kota Kasablanka (PT. Elite Prima Utama) dari pengunjung juga akan semakin baik.</p>
Pembimbing	Drs. Hadi Surantio, M.Si

ABSTRACT

Name : Nur Apriyani

Department : Communication Sciences

Judul : The Influence of The Quality of Services Customer Service to

Image Company's In PT. Elite Prima Hutama Mall Kota

Kasablanka

<p>Keywords: service quality, customer service, coorporate image.</p>	<p>Modern shopping centers serve as a lifestyle, entertainment, and support for community needs due to social change and people's perspectives. The proliferation of malls is indicative of Jakarta's modern shopping center development. This intensifies the business rivalry that exists between businesses or shopping malls. Kota Kasablanka Shopping center (PT. Elite Prima Hutama) one of Jakarta's modern shopping malls, and one of the most effective strategies for competing with rivals is to improve the quality of customer service to ensure customer satisfaction, trust, loyalty, and a positive image. The purpose of this study is to ascertain how significantly and positively the quality of customer service influences the image of Kota Kasablanka Mall (PT. Elite Prima Hutama). Vernon Cronen and W. Barnett Pearce's Coordinated Meaning Management theory is utilized in this investigation. Quantitative research is the type of study in question. The participants in this study were Kota Kasablanka Mall customers who used the accidental sampling method to contact customer service. During the course of this study, 112 people provided their responses. Methods for gathering data include providing respondents with questionnaires. This study found that the quality of customer service has a significant and positive impact on a company's image by 73,5%. Based on these findings, Kota Kasablanka Mall's image can be improved by providing better service to customers.</p>
<p>Lecturer</p>	<p>Drs. Hadi Surantio, M.Si</p>

KATA PENGANTAR

Assalamua'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) Universitas Nasional. Ketertarikan penulis dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Citra Perusahaan di PT. Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka”.

Penulis menyadari, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangat sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Drs. Adi Prakosa, M.Si, selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi dan Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi beserta jajarannya.

4. Bapak Drs. Hadi Surantio, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dengan sabar mendengar keluh kesah penulis dan dengan bijaksana membimbing penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah memberikan pengetahuan kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
6. Seluruh staff Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang juga membantu selama mengikuti perkuliahan.
7. *Assistant Manager* beserta seluruh staff *customer service* PT. Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka yang telah membantu penulis dalam proses penelitian ini.
8. Kedua orang tua dan keluarga penulis, yang memberikan kasih sayang, doa, nasihat, dukungan dan kesabaran yang luar biasa dalam setiap langkah penulis. Penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan.
9. Sahabat-sahabat penulis yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, menjadi tempat keluh kesah, memberikan kesenangan, canda tawa, saran dan dukungan.
10. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena itu saran dan kritik masih diperlukan dalam penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Jakarta, 3 Februari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

FORMULIR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Kerangka Teori.....	13
2.2.1 Teori Manajemen Makna Terkoordinasi (<i>Coordinated Management of Meaning Theory</i>).....	13
2.2.2 Komunikasi	16
2.2.3 Komunikasi Antar Pribadi	18
2.2.4 Hubungan Pelanggan (<i>Customer Relations</i>)	20
2.2.5 Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	24
2.2.6 <i>Customer Service</i>	30
2.2.7 Citra Perusahaan (<i>Corporate Image</i>)	32

2.3	Kerangka Pemikiran.....	40
2.4	Hipotesis.....	45
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		46
3.1	Jenis Metode Penelitian.....	46
3.2	Populasi dan Sampel	49
3.3	Operasional Variabel.....	52
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.5	Teknik Pengolahan dan Analisi Data	57
3.5.1	Uji Validitas	57
3.5.2	Uji Reliabilitas	60
3.6	Lokasi dan Jadwal Penelitian	63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		64
4.1	Hasil Penelitian	64
4.1.1	Sejarah PT. Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka	64
4.1.2	Logo Perusahaan	66
4.1.3	Visi dan Misi PT. Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka.....	67
4.1.4	Struktur Organisasi	68
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	69
4.2.1	Identitas Responden	69
4.2.2	Hasil Kuesioner Jawaban Responden	73
4.2.3	Teknik Pengolahan Data	93
4.2.4	Uji Instrumen Penelitian	94
4.3	Pembahasan Penelitian.....	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		103
5.1	Kesimpulan	103
5.2	Saran.....	104
5.2.1	Saran Untuk Penelitian Lanjutan	104
5.2.2	Saran Untuk Perusahaan	104

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Toko dan Kategori Toko di Mal Kota Kasablanka.....	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1	Operasional Variabel.....	55
Tabel 3.2	Uji Validitas Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> (X).....	59
Tabel 3.3	Uji Validitas Citra Perusahaan PT. Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka (Y).....	60
Tabel 3.4	Tingkat Reliabilitas	61
Tabel 3.5	Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> (X).....	62
Tabel 3.6	Uji Reliabilitas Citra Perusahaan PT. Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka (Y).....	62
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	69
Tabel 4.2	Usia Responden.....	70
Tabel 4.3	Pendidikan Terakhir Responden	71
Tabel 4.4	Pekerjaan Responden	72
Tabel 4.5	Kunjungan Responden	72
Tabel 4.6	Karyawan <i>customer service</i> Mal Kota Kasablanka berpenampilan rapi.....	73
Tabel 4.7	Karyawan <i>customer service</i> Mal Kota Kasablanka memiliki <i>body gesture</i> yang baik.	74
Tabel 4.8	Peralatan dan perlengkapan yang digunakan <i>customer service</i> Mal Kota Kasablanka tampak modern.	74
Tabel 4.9	Peralatan dan perlengkapan yang digunakan <i>customer service</i> Mal Kota Kasablanka berfungsi dengan baik.....	75
Tabel 4.10	Fasilitas fisik yang dimiliki Mal Kota Kasablanka memiliki interior yang modern dan menarik (gedung, toilet, dekorasi, dll)	75
Tabel 4.11	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka dapat melayani pengunjung dengan segera	76
Tabel 4.12	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu tertentu dan mereka akan menepatinya.....	76
Tabel 4.13	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka memberikan pelayanan secara tepat	77
Tabel 4.14	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka bertanggung jawab terhadap pengunjung	77

Tabel 4.15	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka sudah memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan.....	78
Tabel 4.16	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka selalu bersedia membantu pengunjung.....	78
Tabel 4.17	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka selalu bersedia menjawab pertanyaan-pertanyaan pengunjung	78
Tabel 4.18	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka memiliki pengetahuan yang luas dalam membantu pengunjung.....	79
Tabel 4.19	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka memiliki kejelasan dalam berbahasa kepada pengunjung.....	79
Tabel 4.20	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka memberikan informasi yang akurat kepada pengunjung.....	80
Tabel 4.21	Pengetahuan yang dimiliki <i>customer service</i> Mal Kota Kasablanka tentang tenant, event dan program cukup baik.....	80
Tabel 4.22	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka selalu bersikap sopan terhadap pengunjung	81
Tabel 4.23	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka selalu bersikap ramah terhadap pengunjung	81
Tabel 4.24	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka dapat dipercaya.....	82
Tabel 4.25	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka memberikan salam/greeting sebelum dan sesudah membantu pengunjung	82
Tabel 4.26	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka memberikan kesempatan bertanya terhadap pengunjung	83
Tabel 4.27	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka melayani pengunjung secara tulus.....	83
Tabel 4.28	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka memberikan perhatian secara akrab terhadap pengunjung	84
Tabel 4.29	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka memberikan pengertian dan toleransi terhadap pengunjung apabila terjadi masalah	84
Tabel 4.30	<i>Customer service</i> Mal Kota Kasablanka memberikan kepedulian dalam memahami kepentingan dan kesulitan pengunjung.....	85
Tabel 4.31	PT Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka memiliki kredibilitas	85
Tabel 4.32	PT Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka memiliki kepedulian terhadap masyarakat.....	86
Tabel 4.33	PT Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka banyak diminati oleh masyarakat.....	86

Tabel 4.34	PT Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka memiliki keramahan terhadap pengunjungnya	87
Tabel 4.35	PT Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka memberikan pelayanan yang prima terhadap pengunjungnya	87
Tabel 4.36	PT Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka memberikan pelayanan tanpa imbalan terhadap pengunjungnya.....	88
Tabel 4.37	PT Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka memberikan keamanan dan kenyamanan bagi pengunjungnya	88
Tabel 4.38	PT Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka dapat dipercaya oleh pengunjungnya	89
Tabel 4.39	PT Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka peduli kepada pengunjungnya	89
Tabel 4.40	PT Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka sebagai market leader	90
Tabel 4.41	PT Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka sebagai service leader	90
Tabel 4.42	PT Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka memberikan produk dan jasa yang berkualitas	91
Tabel 4.43	PT Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka memiliki logo yang mudah dikenali	91
Tabel 4.44	PT Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka memiliki slogan yang mudah diingat.....	92
Tabel 4.45	PT Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka memiliki gedung/bangunan yang mudah dikenali kerana memiliki khas	92
Tabel 4.46	PT Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka memiliki gedung/bangunan yang mudah dikenali kerana memiliki khas	93
Tabel 4.47	Uji Validitas Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> (X).....	95
Tabel 4.48	Uji Validitas Citra Perusahaan PT. Elite Prima Utama Mall Kota Kasablanka (Y).....	95
Tabel 4.49	Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan <i>Customer Service</i> (X).....	96
Tabel 4.50	Uji Reliabilitas Citra Perusahaan PT. Elite Prima Utama Mall Kota Kasablanka (Y).....	96
Tabel 4.51	Uji Korelasi	97
Tabel 4.52	Uji Koefisien Determinasi	98
Tabel 4.53	Uji Regresi	98
Tabel 4.54	Uji Hipotesis Parsial (Uji t).....	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Elemen Citra Perusahaan	37
Gambar 2.2	Hubungan Antar Variabel	38
Gambar 2.3	Kerangka Pemikiran.....	45
Gambar 4.1	Logo PT. Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka.....	66
Gambar 4.2	Struktur Organisasi PT. Elite Prima Utama Mal Kota Kasablanka	68

