

**PENGARUH CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PT. PERINTIS PERKASA TOYOTA**

MEDAN

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
Guna Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Oleh :

INTAN JAMIAH MANURUNG

NPM : 11 853 0039

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

MEDAN

2012

LEMBAR PENGESAHAN

**Judul Skripsi : PENGARUH CUSTOMER SERVICE TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PT. PERINTIS
PERKASA TOYOTA MEDAN**

Nama Mahasiswa : INTAN JAMIAH MANURUNG

No. Stambuk : 11 853 0039

Program Studi : Ilmu Komunikasi



Menyetujui :

Komisi Pembimbing

PEMBIMBING I

Handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'Y' followed by a flourish.

(YAN HENDRA, S.Sos, MSi)

PEMBIMBING II

Handwritten signature in blue ink, appearing as a series of horizontal strokes with a vertical line on the left.

(Drs. BAHRUM JAMIL, MAP)



DEKAN

(Drs. HIRWAN NASUTION, S.Pd, MAP)

ABSTRAK

PENGARUH CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. PERINTIS PERKASA TOYOTA MEDAN

INTAN JAMIAH MANURUNG

NPM : 11 853 0039

Program Studi Ilmu Komunikasi

Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang membahas persepsi konsumen terhadap pelayanan yang diberikan Customer Service pada PT. Perintis Perkasa Toyota Medan. Dalam perusahaan jasa, pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam membangun kepercayaan pelanggan, jika memberi nilai positif kepada perusahaan. Pelayanan harus benar-benar mendapat perhatian khusus sehingga dapat menjamin pelanggan agar tetap loyal.

Permasalahan dalam penelitian ini meliputi pelayanan yang diberikan belum menjamin kepuasan pelanggan dan perlunya kesadaran karyawan dalam usaha mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan terhadap pelanggan. Sehingga dengan adanya permasalahan-permasalahan tersebut, dapat dirumuskan bagaimanakah pelanggan PT. Perintis Perkasa Toyota Medan terhadap pelayanan perusahaan khususnya pengaruhnya Customer Service.

Metode yang digunakan penulis deskriptif dengan teknik pengumpulan data secara kepustakaan dan kuesioner kepada pelanggan PT. Perintis Perkasa Toyota Medan yang berjumlah 75 responden. Secara umum penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pelanggan PT. Perintis Perkasa Toyota Medan terhadap pelayanan yang diberikan Customer Service di perusahaan.

Dari hasil penelitian dapat dijelaskan persepsi pelanggan PT. Perintis Perkasa Toyota Medan secara umum menyatakan bahwa pengaruh Customer Service adalah baik dan juga memberi kepuasan kepada pelanggannya. Dan dari analisis penulis selama melakukan penelitian, kepuasan pelanggan mampu dipenuhi meskipun masih perlu peningkatan kualitas pelayanan.

Dari hasil temuan analisis product moment $r_{xy} = 0,64$ untuk taraf signifikan 5% dan $N = 75$ ditemui hasil sebesar 0,277 karena nilai r yang diperoleh sebesar 0,64 berarti di atas nilai signifikan maka nilai tersebut adalah signifikan. Pengaruh Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan sebesar 40,96%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Perintis Perkasa Toyota Medan.

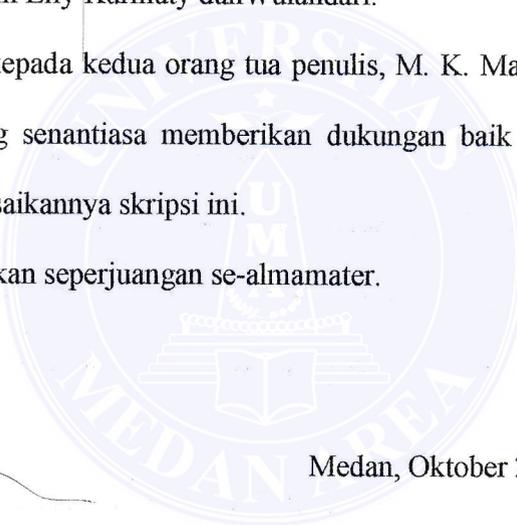
KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah S.W.T atas limpahan Rahmat dan Hidayah-Nya serta kecerahan hati dan pikiran sehingga penulis dapat menerima ilmu di Universitas Medan Area (UMA) Medan. Selawat dan salam penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW yang senantiasa membawa ummatnya menuju cahaya terang dengan ilmu dan pengetahuan seperti yang kita rasakan sekarang ini.

Pengalaman dan pengetahuan yang berharga tentunya tidak didapatkan dengan mudah, perlu ada kerja keras dan semangat yang selalu terselip di dalamnya. Penulis tidak dapat menyelesaikan penelitian dengan judul **“PENGARUH CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT. PERINTIS PERKASA TOYOTAMEDAN”** tanpa adanya dukungan dari semua pihak yang membimbing dan menjadi panutan bagi penulis. Dalam proposal penelitian ini, penulis menyadari masih banyak kekurangannya karena itu, penulis menerima apabila ada kritik dan saran yang membangun. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-satu, sahabat dan rekan-rekan sependidikan, penulis berterimakasih atas dukungan yang diberikan.

Terutama sekali penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang mendukung yakni :

- Bapak Drs. H. Irwan Nasution, S. Pd., MAP, selaku Dekan di fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
- Ibu Rehia K. Isabella Barus, S. Sos, M.SP, selaku ketua Program Studi Ilmu Komunikasi fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

- 
- Bapak Yan Hendra, S, Sos, Msi, selaku Dosen Pembimbing I Penulis.
 - Bapak Drs. Bahrum Jamil, MAP, Selaku Dosen Pembimbing II Penulis.
 - Bapak Syafruddin Ritonga, MAP, Selaku Ketua Penguji Skripsi Penulis.
 - Bapak Amansyah, Selaku Kepala Bengkel PT. Perintis Perkasa Toyota Medan.
 - Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta semua unsur staf administrasi Universitas Medan Medan.
 - Kedapa sahabat yang senantiasa menemani penulis dalam penyelesaian skripsi ini yakni Elly Kurniaty dan Wulandari.
 - Dan terlebih kepada kedua orang tua penulis, M. K. Manurung dan Dahlina Perinduri yang senantiasa memberikan dukungan baik materi dan support hingga terselesaikannya skripsi ini.
 - Serta rekan-rekan seperjuangan se-almamater.

Medan, Oktober 2012

Penulis



INTAN JAMIAH MANURUNG

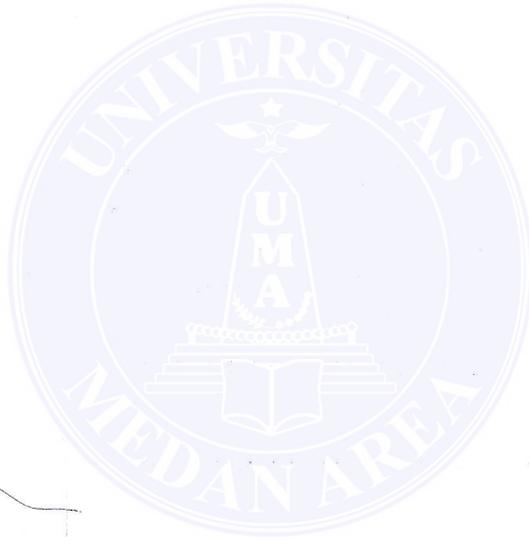
NPM : 11 853 0039

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Kerangka Penelitian.....	6
E. Hipotesis.....	8
BAB II. URAIAN TEORITIS.....	10
A. Pengertian Komunikasi.....	10
A. 1. Tipe Komunikasi.....	13
A. 2. Tujuan Komunikasi.....	14
B. Komunikasi Antar Pribadi.....	15

C. Public Relations.....	20
C.1 Ruang Lingkup Public Relations.....	22
D. Customer Service.....	24
E. Kepuasan Pelanggan.....	27
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN.....	32
A. Populasi dan Sampel.....	32
B. Teknik Pengumpulan Data.....	33
C. Variabel dan Definisi Variabel.....	34
D. Teknik Analisa Data.....	37
BAB IV. DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....	42
A. Sejarah Singkat PT. Perintis Perkasa Toyota Medan.....	42
B. Visi dan Misi PT. Perintis Perkasa Toyota Medan.....	44
C. Struktur Organisasi PT. Perintis Perkasa Toyota Medan.....	44
BAB V. PENYAJIAN DATA DAN ANALISA DATA.....	47
A. Penyajian dan Pembahasan Data.....	47
B. Pengujian Hipotesis.....	78

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN.....	82
A. Kesimpulan.....	82
B. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA.....	84



DAFTAR TABEL

1. Operasionalisasi Variabel.....	36
2. Interpretasi Koefisien Korelasi.....	39
3. Jenis Kelamin Responden.....	48
4. Lama Berlangganan.....	49
5. Customer service PT. Perintis Perkasa Toyota Medan memberikan pelayanan kepada pelanggan.....	50
6. Customer service PT. Perintis Perkasa Toyota Medan mengenakan seragam yang menarik.....	51
7. Customer service PT. Perintis Perkasa Toyota Medan memiliki penampilan yang menarik.....	52
8. Customer service PT. Perintis Perkasa Toyota Medan melayani pelanggan dengan percaya diri yang tinggi.....	53
9. Customer service PT. Perintis Perkasa Toyota Medan terlihat cerdas dalam melayani pelanggan.....	54
10. Customer service PT. Perintis Perkasa Toyota Medan berperilaku sopan dalam melayani pelanggan.....	55
11. Customer service PT. Perintis Perkasa Toyota Medan berbicara dengan jelas dan dapat dimengerti oleh pelanggan.....	56
12. Customer service PT. Perintis Perkasa Toyota Medan tidak menyela saat pelanggan berbicara.....	57

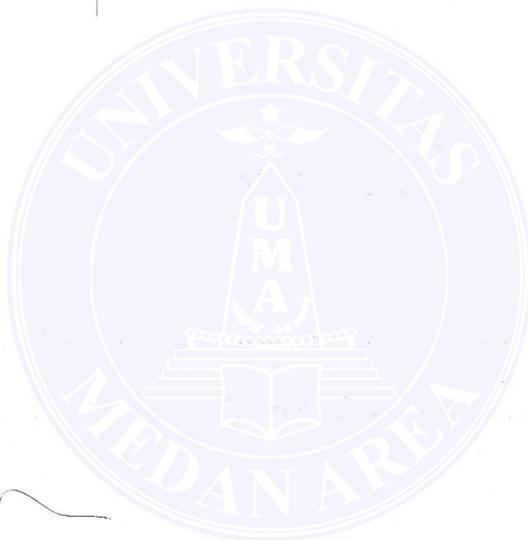
13. Customer service PT. Perintis Perkasa Toyota Medan dapat meyakinkan Pelanggan.....	58
14. Customer service PT. Perintis Perkasa Toyota Medan memberikan pelayanan dengan waktu yang telah disepakati bersama.....	59
15. Kualitas produk PT. Perintis Perkasa Toyota Medan sesuai dengan kebutuhan anda.....	60
16. Anda merasa puas dengan kualitas produk PT. Perintis Perkasa Toyota Medan.....	61
17. Jasa pelayanan PT. Perintis Perkasa Toyota Medan sesuai dengan yang kebutuhan anda.....	62
18. Anda merasa puas dengan jasa yang diberikan oleh PT. Perintis Perkasa Toyota Medan.....	63
19. Harga yang diberikan PT. Perintis Perkasa Toyota Medan sesuai dengan pelayanan yang diberikan.....	64
20. Pelayanan lebih yang diberikan oleh PT. Perintis Perkasa Toyota Medan kepada anda berupa ruang tunggu yang nyaman, serta suasana yang tidak membosankan.....	65
21. Anda memilih PT. Perintis Perkasa Toyota Medan sebagai penunjang gaya hidup anda.....	66
22. PT. Perintis perkasa toyota memberikan pelayanan yang mudah dan efisien.....	67
23. Tabulasi data nilai variabel X.....	68

24. Tabulasi data nilai variabel Y.....	70
25. Tabulasi data nilai variabel X dan Y.....	72
26. Nilai-nilai Dalam Distribusi Tabel t.....	74
27. Nilai-nilai r Product Moment.....	76



DAFTAR GAMBAR

- | | |
|--|----|
| 1. Operasional variable..... | 37 |
| 2. Bagan Struktur Organisasi PT. Perintis Perkasa Toyota Medan.... | 46 |



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan salah satu aspek terpenting dan kompleks bagi kehidupan manusia. Manusia sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang dilakukannya dengan manusia lain, baik yang sudah dikenal maupun yang tidak dikenal sama sekali. Keterampilan berkomunikasi dengan baik penting sekali di setiap tempat kerja yang sukses. Kemampuan menyampaikan informasi dan instruksi dengan jelas serta singkat sehingga mudah dipahami menjadi penentu apakah anda bisa menyampaikan pesan anda kepada orang lain.

Setiap orang berupaya memahami setiap peristiwa yang dialaminya. Orang memberikan makna terhadap apa yang terjadi di dalam dirinya sendiri atau lingkungan sekitarnya, terkadang makna yang diberikan itu sangat jelas dan mudah dipahami orang lain, namun terkadang makna itu buram, tidak dapat dipahami dan bahkan bertentangan dengan makna sebelumnya. Dengan kata lain, komunikasi akan terjadi secara efektif apabila setiap orang terlibat dalam suatu komunikasi dan dapat menyerap makna yang sama dari satu pesan yang disampaikan dalam komunikasi tersebut. Jika hal ini tidak terjadi maka komunikasi gagal berlangsung dengan baik. Tidak akan terjadi saling pengertian satu dengan yang lainnya (*mutual understanding*).

Bagi seorang customer service, komunikasi merupakan faktor yang mutlak. Tak mungkinlah menjadi seorang customer service tanpa kemampuan berkomunikasi dengan baik. Customer service secara umum adalah setiap kegiatan yang ditunjukkan untuk memberikan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan. Customer service memegang pengaruh sangat penting sebagai ujung tombak perusahaan dalam menghadapi pelanggan. Oleh karena itu, tugas Customer service merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia bisnis.

Demikian halnya dengan PT. Perintis Perkasa Toyota yang bergerak dibidang penjualan suku cadang dan jasa service, adanya customer service yang mencerminkan citra positif produk dan perusahaan di mata pelanggannya dan masyarakat umumnya, citra ini dapat dibangun dengan kualitas produk, kualitas pelayanan dan menjamin keamanan tentunya dengan menjalin hubungan dan komunikasi yang baik.

Untuk meningkatkan citra perusahaan, customer service harus mampu menangani dan melayani keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Dalam melayani pelanggan sebaiknya seorang customer service mampu memahami dan mengerti sifat masing-masing pelanggannya. Hal ini disebabkan masing-masing pelanggan memiliki latar belakang yang berbeda, misalnya daerah asal, agama, pendidikan, pengalaman dan budaya. Sementara itu setiap pelanggan memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi kebutuhannya serta ingin diperhatikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Kencana, Jakarta 2006
- _____, *Sosiologi Komunikasi*, Prenada Media Group, Jakarta 2006
- Denny, Richard, *Communicate to Win Edisi II*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 2006
- Effendy, Onong Uchjana, *Humas Relation and Public Relations Dalam Management*, Penerbit Alumni, Bandung 1981
- Hardjana, Andre, *Audit Komunikasi Teori dan Praktek*, PT Grasindo, Jakarta 2000
- Hardjana, M, Agus, *Komunikasi intrapersinal dan interpersonal*, Kanisius, Yogyakarta, 2003
- Kartajaya, Hermawan, *Service Operation*, Esensi Erlangga Group, Jakarta 2009
- Kasmir, *Kewirausahaan*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta 2011
- Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, 2002
- Morissa & Corry, Andy, *Teori Komunikasi*, Ghalia Indonesia, Bogor 2009
- Riswandi, *Ilmu Komunikasi*, Graha Ilmu, Yogyakarta 2009
- Tjiptono, Fandy, *Service Management*, Penerbit Andi, Yogyakarta 2008
- Vardiansyah, Dani, *Filsafat Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*, PT INDEKS kelompok GRAMEDIA, Jakarta 2005

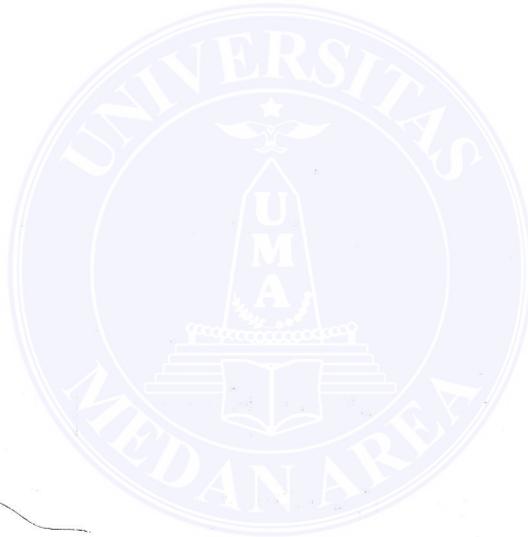
Komunikasi Suatu Pengantar, PT INDEKS kelompok GRAMEDIA, Jakarta

2005

Wood, Ivonne, *Layanan Pelanggan*, Graha Ilmu, Yogyakarta 2009

Zuhdi, Umar Farouk, *Komunikasi Bisnis*, Wahana Totalita Publisher, yogyakarta

2011



DAFTAR ANGKET

Petunjuk :

- Pilihlah jawaban yang sesuai menurut saudara dengan membubuhkan tanda (x)
- Pertanyaan ini semata-mata diajukan bagi penyusunan skripsi

I. Identitas Responden

1. Jenis Kelamin :
 - a. Laki-laki
 - b. Perempuan
2. Lama Berlangganan
 - a. 1-5 tahun
 - b. 6-10 tahun
 - c. 11-15 tahun
 - d. Lebih dari 15 tahun

II. Variabel X

Peran Customer Service

1. Customer service PT. Perintis Perkasa Toyota Medan memberikan pelayanan kepada pelanggan ?
 - a. Sangat setuju

- b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidaksetuju
 - e. Sangat tidak setuju
2. Customer service PT. Perintis Perkasa Toyota Medan mengenakan seragam yang menarik?
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
3. Customer service PT. Perintis Perkasa Toyota Medan memiliki penampilan yang menarik?
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang setuju
 - d. Tidak setuju
4. Customer service PT. Perintis Perkasa Toyota Medan melayani pelanggan dengan percaya diri yang tinggi?
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang setuju
 - d. Tidak setuju

- b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidaksetuju
 - e. Sangat tidak setuju
2. Customer service PT. Perintis Perkasa Toyota Medan mengenakan seragam yang menarik?
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Ragu-ragu
 - d. Tidak setuju
 - e. Sangat tidak setuju
3. Customer service PT. Perintis Perkasa Toyota Medan memiliki penampilan yang menarik?
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang setuju
 - d. Tidak setuju
4. Customer service PT. Perintis Perkasa Toyota Medan melayani pelanggan dengan percaya diri yang tinggi?
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang setuju
 - d. Tidak setuju

5. Customer service PT. Perintis Perkasa Toyota Medan terlihat cerdas dalam melayani pelanggan
 - a. Sangatsetuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang setuju
 - d. Tidak setuju

6. Customer service PT. Perintis Perkasa Toyota Medan berperilaku sopan dalam melayani pelanggan
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang setuju
 - d. Tidak setuju

7. Customer service PT. Perintis Perkasa Toyota Medan berbicara dengan jelas dan dapat dimengerti oleh pelanggan
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang setuju
 - d. Tidak setuju

8. Customer service PT. Perintis Perkasa Toyota Medan tidak menyela saat pelanggan berbicara
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang setuju

III. Variabel Y

Kepuasan Pelanggan

1. Kualitas produk PT. Perintis Perkasa Toyota Medan sesuai dengan kebutuhan anda
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang setuju
 - d. Tidak setuju
2. Anda merasa puas dengan kualitas produk PT. Perintis Perkasa Toyota Medan
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang setuju
 - d. Tidak setuju
3. Jasa pelayanan PT. Perintis Perkasa Toyota Medan sesuai dengan yang kebutuhan anda
 - a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang setuju
 - d. Tidak setuju
4. Anda merasa puas dengan jasa yang diberikan oleh PT. Perintis Perkasa Toyota Medan

- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang setuju
 - d. Tidak setuju
5. Harga yang diberikan PT. Perintis Perkasa Toyota Medan sesuai dengan pelayanan yang diberikan
- a. Sangatsetuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang setuju
 - d. Tidak setuju
6. Pelayanan lebih yang diberikan oleh PT. Perintis Perkasa Toyota Medan kepada anda berupa ruang tunggu yang nyaman, serta suasana yang tidak membosankan
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang setuju
 - d. Tidak setuju
7. Anda memilih PT. Perintis Perkasa Toyota Medan sebagai penunjang gaya hidup anda
- a. Sangat setuju
 - b. Setuju
 - c. Kurang setuju
 - d. Tidak setuju



UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JALAN KOLAMANSOETI MEDAN ESTATE, TELP. 061-7366878 FAX. 061-7366998 MEDAN 20223
E-Mail : univ.medanarea@unma.ac.id Website : www.unma.ac.id

Nomor : 993/F.5/1.2.b/2012

Medan, 23 Juli 2012

Lamp. :-

Hal : Pengambilan Data.

Kepada Yth.
Bapak PT. Perintis Perkasa Toyota Medan

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut

Nama : Tutau Jamiah Manurung
Stambuk : 118530039
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

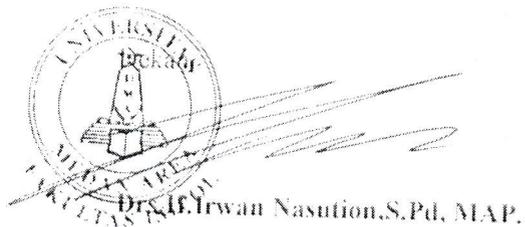
Untuk melaksanakan pengambilan data di PT. Perintis Perkasa Toyota Medan

Sehubungan dengan judul Skripsi yang diajukan dibawah ini
"Pengaruh Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Perintis Perkasa Toyota Medan."

Perlu kami tambahkan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi yang Bapak pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih


Drs. H. Irwan Nasution, S.Pd, MAP.

Tembusan :

1. LPPM/LP
2. BAA
3. Mahasiswa Ybs
4. Arsip

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Medan, 25 Juli 2012

No : 276/PP-SV/2012

Kepada Yth ;
Universitas MEDAN AREA
Jl. KOLAM NO.1 MEDAN ESTATE
Medan

Dengan hormat,

H a l : Penerimaan Mahasiswa Riset /Penelitian

Sehubungan dengan surat permohonan siswa No. 993/F.5/1.2.b/2012. untuk melakukan Riset / penelitian oleh mahasiswa, sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh Perusahaan kami Yaitu :

01 Agustus 2012 s/d 30 Agustus 2012

Maka dari itu kami memberikan kesempatan kepada 1 (satu) orang mahasiswa :

Nama : Intan Jamiah Manurung
Stambuk : 11 853 0039
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Untuk melaksanakan pengambilan data di PT.Perintis Perkasa Medan

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,



A m a n s y a h