

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CITRA
CERITAMOP.COM
(Studi Eksplanatif pada Pelanggan Ceritamop.com)**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom.)**

oleh

JULIUS MINGGUS RENYAAN

00 09 1549 / kom

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2011

HALAMAN PERSETUJUAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Ceritamop.com (Studi Eksplanatif pada Pelanggan Ceritamop.com)

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
S.I.Kom. pada Program Studi Ilmu Komunikasi

disusun oleh :

JULIUS MINGGUS RENYAAN

No. Mhs : 01549 / KOM

disetujui oleh :

F. Anita Herawati, SIP, M.Si.

Dosen Pembimbing

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2011

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi :Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Ceritamop.com
(Studi Eksplanatif pada Pelanggan Ceritamop.com)

Penyusun :Julius Minggus Renyaan
NIM : 00 09 1549 / kom

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada

Hari / Tanggal : Kamis, 14 April 2011
Pukul : 10.00 – 12.00
Tempat : Ruang Pendadaran

TIM PENGUJI

Dr. MC. Ninik Sri Rejeki, M.Si.
Penguji Utama

F. Anita Herawati, SIP, M.Si.
Penguji I

Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si.
Penguji II

JULIUS MINGGUS RENYAAN
No. Mhs : 01549 / KOM

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Ceritamop.com
(Studi Eksplanatif pada Pelanggan Ceritamop.com)

ABSTRAK

Layanan SMS Mop merupakan layanan berlangganan konten premium SMS Humor Khas Papua yang diselenggarakan oleh Ceritamop.com. Konten diterima pelanggan berupa 1 SMS Mop per hari kepada setiap nomor pelanggan. Kepuasan pelanggan layanan SMS Mop dihipotesakan tidak mempunyai pengaruh terhadap citra pelayanan Ceritamop.com.

Penelitian dilakukan pada sampel 71 responden dari total populasi 241 orang dengan instrumen kuesioner melalui bantuan media telepon mengingat lokasi responden yang tersebar di seluruh Indonesia dengan menggunakan metode explanasi yang bertujuan untuk melihat bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra ceritamop.com. Dasar pengukuran yang digunakan adalah lima indikator kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*; *reliability*; *responsiveness*; *assurance* dan *empathy* serta empat indikator citra perusahaan, yaitu *personality*; *reputation*; *value* dan *corporate identity*. Dari hasil total semua indikator tersebut ditemukan bahwa kualitas pelayanan dan citra Ceritamop.com keduanya berada pada kategori tinggi.

Pada akhirnya, hasil analisis penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap citra ceritamop.com. Pengaruh yang ditemukan dari analisis regresi dapat dilihat pada rumus persamaan regresi $Y = 0,564 + 0,766 X$ yang menggambarkan bahwa jika kualitas pelayanan meningkat sebesar 1 poin, maka nilai citra meningkat sebesar 0,76 poin dan jika kualitas pelayanan bernilai nol, maka citra perusahaan akan bernilai 0,564 poin.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan

HALAMAN PERSEMBAHAN

*In the name of God, his son Jesus Christ and Holy Spirit
I dedicate this to my Mom and Poppa.
Amin.*



KATA PENGANTAR

Penelitian ini timbul dari permasalahan yang praktis penulis alami dalam salah satu bidang usaha yang penulis geluti bertepatan dengan moment kewajiban seorang mahasiswa S1 untuk menempuh skripsi. Pada kaitannya dengan hal praktis penulis merasa perlu untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan dan bagaimana pengaruhnya terhadap citra perusahaan pada bidang usaha jasa penyedia konten SMS premium yang pada kaitannya dengan hal akademis topik ini masih tergolong sangat sedikit sehingga diharapkan akan bermanfaat untuk menjadi referensi bagi penelitian lebih lanjut pada topik yang serupa.

SMS Mop merupakan layanan SMS Humor Khas Papua diselenggarakan oleh Ceritamop.com yang kepada pelanggan konten SMS Mop dikirimkan sebanyak 1 buah SMS per hari setiap pagi sebagai penyemangat memulai hari yang ceria penuh semangat.

Penelitian dilakukan dengan memberikan questioner kepada 71 sampel dari total populasi 241 orang. Dengan kondisi keberadaan fisik responden yang tersebar di seluruh Indonesia, cukup menjadi tantangan tersendiri dalam penyebaran kuesioner dengan penggunaan telepon sebagai media perantara survey karena perlu hati-hati dan amat fleksibel untuk menyesuaikan waktu reponden yang dihubungi untuk siap menjawab pertanyaan dengan penuh konsentrasi dalam keadaan sedang berada di tempat umum, di jalan atau sedang mengemudi.

Penelitian berjiwa kuantitatif dengan raga Eksplanatif sehingga dapat ditemukan wujud bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan melalui statistik deskriptif, tabulasi silang dan regresi.

Dari rangkaian analisis yang dilakukan ditemukan bahwa tingkat kepuasan mempunyai pengaruh terhadap citra perusahaan dan perhatian lebih perlu diberikan pada hal *corporate identity* dan assurance karena respon netral dan tidaka baik/puas terbanyak ada pada kedua indikator tersebut. Baik kualitas pelayanan maupun citra perusahaan memiliki total skor yang masuk pada kategori tinggi.

Terima kasih saya sampaikan kepada Ibu F. Anita Herawati, SIP, M.Si. yang telah membimbing dengan penuh kesabaran dan cepat tanggapnya.

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan	iv
Abstraksi	iv
Halaman Peersembahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
 BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
E. Kerangka Konsep	3
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	3
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	4
3. Pengertian Citra	5
4. Hipotesis	7
5. Analisis Regresi	7
F. Definisi Operasional	8
G. Metodologi	10
1. Metode Penelitian	11
2. Teknik Pengumpulan Data	11
3. Teknik Pengambilan Sampel	13
4. Metode Analisis	14
a. Analisis Validitas dan Reliabilitas	14
b. Analisis Data	15
1) Distribusi Frekuensi	15
2) Tabulasi Silang	16

BAB II. DESKRIPSI OBYEK DAN PENELITIAN	17
A. SMS Mop	17
B. Ceritamop.com	18
1. Sejarah	18
2. Konteks	19
3. Teknis Cara Berlangganan SMS Mop	20
	24
BAB III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	24
A. Pengujian Validitas	25
B. Pengujian Reliabilitas	26
C. Deskripsi Identitas Responden	27
1. Jenis Kelamin	27
2. Jumlah Responden Berdasarkan Usia	28
3. Jumlah Responden Berdasarkan Status Kerja	29
D. Deskripsi Kualitas Pelayanan dan Citra	29
E. Deskripsi Tabulasi Silang	37
F. Analisis Regresi	43
1. Deskripsi Hasil Analisis Regresi	44
2. Pengujian Hipotesis	46
G. Interpretasi	46
BAB IV PENUTUP	50
A. Kesimpulan	50
B. Saran	50
Daftar Pustaka	52
Lampiran	53

DAFTAR TABEL

TABEL 1	Hasil Uji Validitas yang Berkaitan dengan Kepuasan Pelanggan	25
TABEL 2	Hasil Uji Validitas yang Berkaitan dengan citraa Ceritamop.com	26
TABEL 3	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Untuk Variabel Tingkat Kepuasan Pelanggan	27
TABEL 4	Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Untuk Variabel Citra	27
TABEL 5	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
TABEL 6	Jumlah Responden Berdasarkan Usia	28
TABEL 7	Jumlah Responden Berdasarkan Status Kerja	29
TABEL 8	Deskripsi Responden Terhadap Kepuasan Atas Kehadiran Ceritamop.com di Internet	30
TABEL 9	Deskripsi Responden Terhadap Kepuasan Atas Ketepatan Layanan SMS Mop yang diterima responden	30
TABEL 10	Deskripsi Responden Terhadap Kepuasan Atas Kepastian Layanan SMS Mop	31
TABEL 11	Deskripsi Responden Terhadap Tanggapan Ceritamop.com Ketika Menghubungi Ceritamop.com	31
TABEL 12	Deskripsi Responden Terhadap Kepuasan Atas Usaha Ceritamop.com untuk memahami kebutuhan responden	32
TABEL 13	Ringkasan Mayoritas Respon Terhadap 5 Item Pertanyaan Variabel Kualitas pelayanan	32
TABEL 14	Pengkategorian Total Variabel Kualitas pelayanan	33
TABEL 15	Deskripsi Responden Terhadap Seberapa Baik SMS Mop Mencerminkan humor khas Papua	34
TABEL 16	Deskripsi Responden Terhadap Kesesuaian Antara Layanan Yang Ditawarkan Dengan Layanan Yang Selama Ini Responden Terima	34
TABEL 17	Deskripsi Responden Terhadap Kemudahan Responden Dalam Memperoleh Cerita Mop Dari SMS Mop	35
TABEL 18	Deskripsi Responden Terhadap Seberapa Baik Responden Mengenal Layanan SMS Mop Dari Informasi Yang Ada Pada Website Ceritamop.com atau Facebook	35
TABEL 19	Ringkasan Mayoritas Respon Terhadap 5 Item Pertanyaan Variabel Kualitas pelayanan	36
TABEL 20	Pengkategorian Total Variabel Citra Ceritamop.com	37
TABEL 21	Hubungan Antara Umur Dengan Kualitas pelayanan	38
TABEL 22	Hubungan Antara Umur Dengan Citra	39
TABEL 23	Hubungan Antara Jenis Kelamin Dengan Tingkat Kepuasan	40
TABEL 24	Hubungan Antara Jenis Kelamin Dengan Citra	41
TABEL 25	Hubungan Antara Status Kerja Dengan Tingkat Kepuasan	42
TABEL 26	Hubungan Antara Status Kerja Dengan Citra	43
TABEL 27	Variabels	44
TABEL 28	Model Summary	44
TABEL 29	Anova	45
TABEL 30	Koefisien	45

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1 Pola Hubungan Variabel Bebas dan Variabel Terikat	8
GAMBAR 2 Pola Hubungan Sebab Akibat Antar Variabel	9
GAMBAR 3 Contoh Bentuk Isi Konten SMS Mop	22



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Kuesioner	53
LAMPIRAN 2	Hasil Input Keseluruhan Questioner	56
LAMPIRAN 3	Hasil Pengujian Validitas Untuk Variabel Tingkat Kepuasan Pelanggan	57
LAMPIRAN 4	Hasil Pengujian Validitas Untuk Variabel Citra	58
LAMPIRAN 5	Tabel r Product Moment Pada Sig. 0,05 (Two Tail)	59
LAMPIRAN 6	Tabel F Dengan Probabilita 0,05	60

