

**HUBUNGAN CITRA PERUSAHAAN DENGAN KUALITAS  
PELAYANAN DI HOTEL KARTIKA CHANDRA**

**SKRIPSI**

**Oleh :**  
**Andreansyah Yon Perdana**  
**201610415151**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA  
2020**

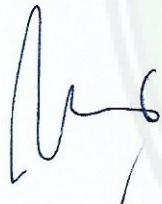
## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Hubungan Citra Perusahaan dengan Kualitas Pelayanan di Hotel Kartika Chandra  
Nama Mahasiswa : Andreansyah Yon Perdana  
Nomor Pokok Mahasiswa : 201610415151  
Program Studi/ Fakultas : Ilmu Komunikasi/ Ilmu Komunikasi  
Tanggal Ujian Lulus Skripsi : 14 Juli 2020

Jakarta, 14 Agustus 2020

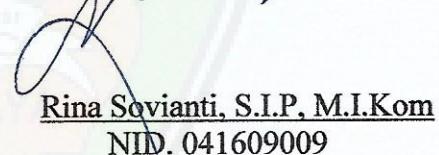
MENYETUJUI,

Pembimbing I



Astuty Pohan , S.Sos.M.M  
NID. 041303022

Pembimbing II

  
Rina Sovianti, S.I.P, M.I.Kom  
NID. 041609009

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Hubungan Citra Perusahaan dengan Kualitas pelayanan di Hotel Kartika Chandra.

Nama Mahasiswa : Andreansyah Yon Perdana

Nomor Pokok Mahasiswa : 201610415151

Program Studi /Fakultas : Ilmu Komunikasi / Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 14 Juli 2020

Jakarta, 14 Agustus 2020

MENGESAHKAN,

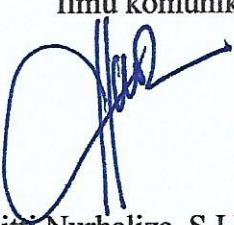
Ketua Tim Pengaji : Dra. Sari Endah Nursyamsi, M.M  
NID 040503008

Pengaji I : Astuty Pohan, S.Sos,MM  
NID 041303022

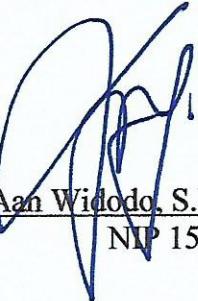
Pengaji II : Erita Riski Putri, S.Sos, M.Si  
NID 041503027

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi  
Ilmu komunikasi

  
Wa Ode Sitti Nurhaliza, S.I.Kom, M.I.Kom  
NIP 1904409

Dekan  
Fakultas Ilmu Komunikasi

  
Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom  
NIP 150422

## LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul "Hubungan Citra Perusahaan dengan Kualitas Pelayanan di Hotel Kartika Chandra", adalah benar – benar merupakan hasil Karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain, adapun kutipan sebagai referensi dimana sumbernya telah dicantumkan serta sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila ditemukan kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan Skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 14 Agustus 2020

Yang Membuat Pernyataan



Andreansyah Yon Perdana

201610415151

## ABSTRAK

**Andreansyah Yon Perdana, 201610415151.** Hubungan Citra Perusahaan dengan Kualitas Pelayanan di Hotel Kartika Chandra.

Penelitian ini dilakukan untuk mencari seberapa besar hubungan antara Citra dengan Kualitas Pelayanan. Dalam penelitian ini digunakan Teori Citra dengan menggunakan metode penelitian Kuantitatif.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan penyebaran kuesioner kepada siapa saja yang peneliti temui atau secara *aksidental sampling*, pengambilan sampel secara kebetulan. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 77 responden dengan menggunakan *rating scale* sebagai alat ukur jenjang pendapat responden. Pada variabel X (Citra) terdapat 6 butir pernyataan yang valid, sedangkan pada Variabel Y (Kualitas Pelayanan) terdapat 12 butir pernyataan yang valid.

Peneliti menggunakan korelasi *product moment* dalam menganalisa hubungn antara dua variabel . adapun hasil yang diperoleh dari hubungan dua variabel tersebut didapatkan nilai  $r_{xy}$  (koefisien korelasi) sebesar 0.741, yang berarti nilai tersebut menunjukkan Variabel X dan Variabel Y memiliki hubungan yang kuat karena terletak pada rentang 0.6 – 0.799. Hubungan antara variabel X dan variabel Y bersifat positif, yang berarti apabila variabel X (Citra) atau variabel bebas tersebut di tingkatkan maka Variabel Y (Kualitas pelayanan ) juga akan mengalami peningkatan.

Kata kunci : Citra Perusahaan , Kualitas Pelayanan, Hotel Kartika Chandra

## ***ABSTRACT***

***Andreansyah Yon Perdana, 201610415151. Relationship of Corporate Image with Service Quality at Kartika Chandra Hotel.***

*This research was conducted to find out how much the relationship between Image and Service Quality. In this Research, image theory is used by using uantitave research methods.*

*Data collection techniques in this study used the distribution of questionnaires to anyone the researcher met or accidentally sampling, accidental sampling. This study used a sample of 77 respondents using a rating scale as a measurement tool for respondents' level of opinion. In variable X (Image) there are 6 valid statement items, whereas in Variable Y (Quality of Service) there are 12 valid statement items.*

*The researcher uses product moment correlation in analyzing the relationship between two variables. As for the results obtained from the relationship between the two variables, the rxy value (correlation coefficient) of 0.741 is obtained, which means that the value indicates Variable X and Variable Y have a strong relationship because it lies in the range 0.6 - 0.799. The relationship between variable X and variable Y is positive, which means that if the variable X (image) or the independent variable is improved, the variable Y (service quality) will also increase.*

*Keywords :Corporate Image, Service Quality, Kartika Chandra Hotel.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis patut mengucapkan rasa syukur sebanyak-banyaknya, karena dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan lancar untuk memenuhi salah satu tugas akhir sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Komunikasi.

Hotel Kartika Chandra sebagai salah satu hotel bintang empat yang telah berdiri dari tahun 1971, merupakan salah satu hotel terlama di Ibukota Jakarta. Hal – hal tentang suatu permasalahan demi menjaga Citra harus terus di lakukan guna menjaga reputasi dari tahun ke tahun. Oleh karena itu peneliti memusatkan fokus pada Hotel Kartika Chandra guna meneliti hubungan Citra Perusahaan dengan Kualitas Pelayanan. Demi mendapatkan hasil yang baik peneliti ikut langsung terhadap apa yang dilakukan PR (*Public Relations*) dalam melaksanakan tugas kesehariannya.

Pada proses penulisan Skripsi ini penulis sangat berterima kasih dengan mendapatkan bantuan, motivasi, bimbingan serta saran dari semua pihak baik yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan Skripsi ini. Berkat dukungan kedua orangtua yang selalu mendoakan penulis untuk selalu bekerja keras dan pantang menyerah. Selain itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs, H. Bambang Karsono, SH, MM selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Dr. Aan Widodo, S.I.Kom, M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Wa ode Sitti Nurhaliza S.I.Kom, M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
4. Astuty Pohan S.Sos., MM selaku Dosen Pembimbing I (satu) Penulis dalam menyusun laporan Skripsi

5. Rina Sovianti S.I.P, M.I.Kom Dosen Pembimbing II (dua) Penulis dalam menyusun laporan Skripsi
6. Dra. Sari Endah Nursyamsi, M.M Sebagai Ketua Penguji
7. Erita Riski, S.Sos, M.Si Sebagai Penguji II
8. Seluruh Jajaran Hotel Kartika Chandra.
9. Suyono dan Haryati selaku kedua orang tua saya
10. Kawan-kawan seperjuangan Fikom 6A3, dan sahabat penulis Vierrenza Fachlevi Anjasmoro & Anas Nurfadillah Yusuf.
11. Serta seorang gadis bernama Niken Nur Azizah.

Dengan demikian, penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan baik dari segi penyusunan Skripsi maupun pola kalimatnya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca agar dapat mendapat tambahan ilmu serta wawasan mengenai dunia komunikasi dalam segala instansi.

Jakarta , 14 Agustus 2020

Penulis



Andreansyah Yon Perdana

NPM. 201610415151

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	iii
<b>LEMBAR PERNYATAAN.....</b>	iv
<b>ABSTRAK.....</b>	v
<b>ABSTRACT.....</b>	vi
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	vii
<b>DAFTAR ISI.....</b>	ix
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	xii
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	1
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	8
1.3    Identifikasi Masalah.....	8
1.4    Tujuan Penelitian.....	9
1.5    Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.5.2 Manfaat Praktis.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	10
2.1 Penelitian Terdahulu.. .....	10
2.2 Kerangka Konsep .....	16
2.2.1 Komunikasi.....	16
2.2.2 Komunikasi Pemasaran.....	17
2.2.3 Definisi Citra Perusahaan.....	19
2.2.4 Kualitas Pelayanan.....	20
2.3 Kerangka Teori .....	22
2.3.1 Teori Citra.....	22
2.4 Kerangka Pemikiran.....	24

2.5 Hipotesis.....	24
<b>BAB III Metodologi Penelitian.....</b>	<b>25</b>
3.1.Metodologi Penelitian.....	25
3.2 Paradigma Penelitian.....	25
3.2.1 Variabel dan Operasional Variabel.....	26
3.2.1.1 Variabel .....	26
3.2.1.2 Operasional Variabel .....	27
3.3 Populasi dan Samplling.....	31
3.3.1 Populasi.....	31
3.3.2 Samplling.....	32
3.3.3 Teknik Samplling .....	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5 Skala Pengukuran.....	35
3.6 Teknik analisis data.....	36
3.7 Validitas dan Reliabilitas Instrument.....	37
3.7.1 Validitas.....	37
3.7.2 Reliabilitas .....	38
3.8 Analisis uji korelasi ( <i>product moment correlation</i> ).....	39
3.9 Uji pretest.....	41
3.10 Lokasi Penelitian.....	41
3.11 Waktu Penelitian.....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	42
4.1.1 Gambaran Umum Hotel Kartika Chandra.....	42
4.1.2 Visi dan Misi Hotel Kartika Chandra.....	43
4.1.3 Uji Instrumen Penelitian.....	43
4.1.3.1 Uji Validitas.....	43
4.1.3.2 Uji Reliabilitas.....	45
4.1.4 Korelasi <i>Product Moment</i> .....	46
4.2 Pembahasan.....	48
4.2.1 Identifikasi Responden.....	49

4.2.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
4.2.3 Variabel X (Citra).....	50
4.2.4 Variabel Y (Kualitas Pelayanan).....	57
4.2.5 Hubungan Citra Perusahaan (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y)...	67
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>70</b>
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran.....	71

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Hotel sekitaran Jakarta.....	2
Tabel 1.2 <i>Department</i> Kartika Chandra .....	3
Tabel 1.3 Jumlah Kamar Terjual .....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	28
Tabel 3.2 Kategori Korelasi.....	40
Tabel 4.1 Uji Validitas Variabel.....	44
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas Variabel.....	46
Tabel 4.3 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	46
Tabel 4.4 Hubungan Antara Variabel.....	47
Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.6 Distribusi Variabel X (Citra).....	50
Tabel 4.7 Penilaian responden mengetahui Hotel Kartika Chandra sebagai salah satu Hotel Terlama di Jakarta.....	51
Tabel 4.8 Memiliki Arsitektur Tradisional.....	52
Tabel 4.9 Bahan – Bahan penunjang Arsitektur terlihat megah dan mewah...	53
Tabel 4.10 Unsur hangat terasa ketika memasuki area Hotel Kartika Chandra.....	53
Tabel 4.11 Harga yang ada pada Hotel setara dengan Kualitas Pelayanan....	54
Tabel 4.12 Memilih Hotel Kartika Chandra Karena Tempatnya Strategis....	55
Tabel 4.13 Rekapitulasi Variabel X.....	56
Tabel 4.14 Distribusi Frekuensi variabel Y.....	57
Tabel 4.15 Penilaian Responden menilai keahlian dalam penanganan komplain yang diberikan oleh tamu.....	58
Tabel 4.16 Penilaian atas mampunya menyelesaikan penanganan permasalahan.....	59
Tabel 4.17 Penilaian atas kepastian penanganan komplain.....	60
Tabel 4.18 Penilaian atas aktifnya dalam menerima keluhan dari latar belakang para tamu.....	60
Tabel 4.19 Penilaian atas pelayanan yang tepat waktu.....	61

Tabel 4.20 Penilaian pada kepastian atas apa yang dilakukan sudah tepat...	62
Tabel 4.21 Penilaian atas keterbukaan yang dilakukan dan selalu bersikap <i>professional</i> .....	62
Tabel 4.22 Penilaian atas berposisi layaknya tamu yang komplain dan berusaha menangani dengan semaksimal mungkin.....	63
Tabel 4.23 Penilaian atas kemampuan menenangkan dan memberikan layanan yang terbaik.....	64
Tabel 4.24 Penilaian menjaga penampilan setiap saat sebelum menghadapi Tamu.....	64
Tabel 4.25 Penilaian atas kemampuan dan siap menerima atas apa yang nantinya dihadapi.....	65
Tabel 4.26 Penilaian atas wawasan yang luas dan mampu menemukan solusi dalam menangani komplain.....	66
Tabel 4.27 Rekapitulasi Variabel Y .....	67



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 <i>Guest Comment</i> yang ada di kamar tamu .....	7
Gambar 1.2 <i>Guest Comment</i> yang ada di kamar tamu ,.....	7
Gambar 1.3 <i>Guest Comment</i> di <i>Front Desk</i> .....	7
Gambar 3.1 <i>Rating Scale</i> .....	36



## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Biodata
- Lampiran 2 : Administrasi
- Lampiran 3 : Dokumentasi
- Lampiran 4 : Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 5 : Form Perbaikan

