

**PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP
CITRA OJEK ONLINE GO-JEK**

*(Studi Kuantitatif pada pengguna GOJEK di kalangan karyawan Perkantoran
M-GOLD Tower Bekasi)*

SKRIPSI

Oleh :
RR Diajeng Ayu FB
201210415109



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2016**

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Citra Ojek Online GO-JEK ((Studi Kuantitatif pada pengguna GOJEK di kalangan karyawan Perkantoran M-GOLD Tower Bekasi)

Nama Mahasiswa : RR. Diajeng Ayu Farial Bambang

Nomor Pokok Mahasiswa : 201210415109

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/ Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi :

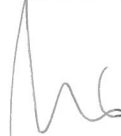
Pembimbing I



Erita Riski Putri, S.Sos, M.Si
NIP 041503027

MENYETUJUI,

Pembimbing II



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



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Citra Ojek Online GO-JEK ((Studi Kuantitatif pada pengguna GOJEK di kalangan karyawan Perkantoran M-GOLD Tower Bekasi)

Nama Mahasiswa : RR. Diajeng Ayu Fariel Bambang

Nomor Pokok Mahasiswa : 201210415109

Program Studi/Fakultas : Ilmu Komunikasi/ Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus Ujian Skripsi :



Ketua Tim Penguji : Erita Riski Putri, S.Sos, M.Si
NIP 041503027

Penguji I : Dra. Hamida Syari Harahap M.Si
NIP 041507029

Penguji II : Astuty Pohan, S.Sos, M.M
NIP 041303022

Handwritten signatures of the examiners.

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi

Handwritten signature of Nurul Fauziah.

Nurul Fauziah S.Sos, M. I.Kom
NIP 1602244

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi

Handwritten signature of Diah Ayu Permatasari.

Diah Ayu Permatasari, ST., S.IP., MIR
NIP 041507025

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul **Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Citra Ojek Online GO-JEK** ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

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

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan difoto copy melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

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



Bekasi, Agustus 2016

Yang membuat pernyataan,



RR. Diajeng Ayu Farial Bambang

201210415109

ABSTRAK

RR. Diajeng Ayu Fariat Bambang. 201210415109. Penelitian ini membahas mengenai pengaruh pelayanan prima (Variabel X) terhadap citra ojek online GO-JEK (Variabel Y). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap citra ojek online GO-JEK dimata pengguna GO-JEK. Lima dimensi pelayanan prima yang akan diteliti adalah *Reability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* dan *Tangible*. Metode penelitian yang digunakan dalam penetian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Adapun objek penelitian ini adalah tanggapan atau respon karyawan pengguna GO-JEK di perkantoran M-GOLD Tower Bekasi mengenai pelayanan prima yang diberikan ojek online GO-JEK. Hasilnya menunjukkan bahwa jawaban responden yaitu sebanyak 58 orang responden atau 64,5% mengatakan pelayanan yang diberikan baik (Pelayanan Prima). Selanjutnya jawaban reponden yang menyatakan Citra Ojek Online GO-JEK Baik yaitu sebanyak 65 orang responden atau 72,2 %. Uji regresi sederhana menyatakan bahwa pengaruh variabel bebas (Pelayanan Prima) terhadap variabel terikat (Citra) sebesar 30,1%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain diluar yang diteliti penulis sebesar 69,9%. Pada uji Hipotesis yang penulis rumuskan, H_0 di tolak dan H_a diterima yang berarti adanya pengaruh antara pelayanan prima terhadap citra ojek online GO-JEK. Saran dalam penelitian ini adalah perlunya peningkatan dalam berbagai macam aspek agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna yang semakin tinggi.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, *Citra*, GO-JEK, Ojek Online.

ABSTRACT

RR. Diajeng Ayu Farial Bambang. 201210415109. This research discusses about effect service of excellent (variable X) on the image of Ojek Online GO-JEK (Variable Y). This research aimed to describe the effect of service of excellent toward image of ojek online in the eyes user of GO-JEK. Five dimensions of service of excellent that will be reseach is Reability, Responsiveness, Assurance, Empathy and Tangible. The method used in this research is a quantitative study used survey method. The object of this research is the idea or response the employees which used GO-JEK in office affairs M-GOLD Tower Bekasi about the service of excellent which given by ojek online GO-JEK. The results showed that the answer respondents as many as 58 people or 64.5% of respondents said that given good service (Service of Excellence). Furthermore, the answers of respondents who stated Image of ojek online GO-JEK Good as many as 65 respondents, or 72.2%. Regression simple test states that the influence of independent variables (Service of Excellence) on the dependent variable (Image) of 30.1%, while the remaining influenced by other variables outside of reseach writer as much as 69.9%. On the hypothesis test that the writer formulated, H_0 rejected and H_a accepted which means there is influence between service of excellent toward the image of the ojek online GO-JEK. Suggestions in this research needs for improvement in various aspects in order to fullfill users needs which more higher.

Keywords: Service of Excellence, Image, GO-JEK, Ojek Online.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun skripsi serta dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu dan tanpa adanya halangan yang berarti.

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Citra Ojek Online GO-JEK” untuk memenuhi syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

Menyadari bahwa dalam pembuatan skripsi ini membutuhkan bimbingan, arahan, saran, masukan dan dukungan, maka dengan ini penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang sangat besar kepada :

1. Orang tuaku Bapak **R. Bambang S** dan Ibu **Anna Hanura** yang banyak menginspirasi untuk menjadi anak yang bisa membanggakan kedua orang tua serta mencurahkan segala tenaga dan pemikiran sampai saat ini.
2. Kepada kakak ku Andy Rizky dan Kakak Dimas Amboro yang membantu penulis dalam hal materiil dan non materiil.
3. Kepada adik Rr. Mayang Ambarningrum yang membantu penulis dalam proses penulisan.
4. Kepada Ibu Dwi Kuspratiwi yang bersedia meminjamkan penulis printer untuk menyelesaikan skripsi.
5. Bapak Drs. Irjen Pol (Purn) Bambang Karsono, SH. MH selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
6. Ibu Diah Ayu Permatasari, ST, SIP, M.Ir selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara
7. Bapak Aan Widodo, S.I.Kom, M.IKom selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara
8. Ibu Erita Riski Putri, S.Sos, M.Si selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan dan masukan, meluangkan waktunya kepada saya dalam penyusunan skripsi dan juga penyelesaian skripsi ini.

9. Ibu Astuty Pohan, S.Sos, MM selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan, masukan dan meluangkan waktunya kepada saya dalam penyusunan skripsi dan juga penyelesaian skripsi ini.
10. Geng *Hellokitty* yang terdiri dari Novie Rustikasari, Lidzikri Audy Sayna dan Dian Afriani dan *Hello Panda* Putri Wulandari yang menjadi penyemangat, pemecut, pengkritik dan teman yang selalu ada untuk berdiskusi tentang segala hal.
11. Yuyun Wahyuningsih yang menemani, menjelajah, dan mencari buku sehingga penulis mendapatkan referensi buku di awal penulisan proposal ini.
12. Lilis, Alex dan Audy yang telah meminjamkan buku kepada penulis.
13. Bapak Drs. Dwinarko yang telah membantu penulis mencarikan judul buku yang penulis butuhkan.
14. Kepada kesayangan M. Yusuf kekasihku yang selama ini menemani, menyemangati, mengingatkan, memberi pencerahan, dan selalu ada setiap saat. *You are my sunshine* 😊
15. Tak lupa pula penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak terkait lainnya yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis akui penulis tidaklah sempurna seperti kata pepatah tak ada gading yang tak retak begitu pula dalam penulisan ini, apabila nantinya terdapat kekeliruan dalam penulisan skripsi ini penulis sangat mengharapkan kritik dan sarannya.

Bekasi, Agustus 2016

Penulis

RR. Diajeng Ayu FB

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR BAGAN.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Fokus dan Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Kegunaan penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Pengertian Komunikasi.....	11
2.2 Pelayanan Prima.....	12
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	14
2.2.2 Pelayanan Prima.....	15
2.2.3 Tujuan Pelayanan Prima.....	19
2.3 Citra.....	19
2.4 Pembentukan Citra Positif.....	22
2.5 Kerangka Pemikiran.....	25
2.6 Hipotesis.....	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	28
3.1 Metode Penelitian.....	28
3.2 Populasi dan Sampel.....	29
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4 Variabel-variabel Penelitian.....	31
3.4.1 Operasional Variabel.....	34
3.5 Teknik Analisis Data.....	36
3.6 Uji Validitas dan Reabilitas.....	38
3.6.1 Uji Validitas.....	38
3.6.2 Uji Reabilitas.....	40
3.6.3 Uji Hipotesis.....	42
3.7 Hasil Uji Validitas dan Reabilitas.....	45
3.7 Lokasi Penelitian.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	49

4.2 Analisis Karakteristik Responden	52
4.3 Deskriptif Deskriptif Variabel Penelitian.....	59
4.3.1 Variabel Independen X	59
4.3.2 Variabel Independen Y	68
4.4 Uji Hipotesis.....	76
4.5 Pembahasan.....	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN.....	99



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Jenis Kelamin	53
Gambar 4.2 Usia.....	54
Gambar 4.3 Pendidikan	55
Gambar 4.4 Frekuensi Pemakain GO-JEK	57
Gambar 4.5 Pengeluaran untuk GO-JEK.....	58



DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Pembentukan Citra.....	22
Bagan 2.2 Kerangka Pemikiran.....	25



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Sasaran dan Manfaat Service of Excellence	14
Tabel 3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	36
Tabel 3.2 Uji Validitas Variabel X	45
Tabel 3.3 Uji Validitas Variabel Y	46
Tabel 3.4 Uji Reabilitas.....	48
Tabel 3.4 Hasil Korelasi Variabel.....	48
Tabel 4.1 Data responden berdasarkan jenis kelamin.....	52
Tabel 4.2 Data responden berdasarkan usia.....	53
Tabel 4.3 Data responden berdasarkan pendidikan.....	55
Tabel 4.4 Data responden berdasarkan frekuensi pemakaian GO-JEK.....	56
Tabel 4.5 Data responden berdasarkan pengeluaran GO-JEK.....	58
Tabel 4.6 Jawaban responden tentang skill berkendara.....	59
Tabel 4.7 Jawaban responden tentang menjalankan order.....	60
Tabel 4.8 Jawaban responden tentang tanggap menelepon.....	61
Tabel 4.9 Jawaban responden tentang tiba dilokasi tepat waktu.....	62
Tabel 4.10 Jawaban responden tentang sikap GO-JEK membuat nyaman.....	62
Tabel 4.11 Jawaban responden tentang sikap ramah, sopan dan santun.....	63
Tabel 4.12 Jawaban responden tentang komunikasi GO-JEK.....	64
Tabel 4.13 Jawaban responden tentang memberikan helm.....	64
Tabel 4.14 Jawaban responden tentang jaket dan helm GO-JEK.....	65
Tabel 4.15 Jawaban responden tentang kendaraan GO-JEK.....	66
Tabel 4.16 Rekapitulasi Jawaban responden Pelayanan Prima.....	67
Tabel 4.17 Jawaban responden tentang kepercayaan pengguna.....	68
Tabel 4.18 Jawaban responden tentang perhatian <i>driver</i>	69
Tabel 4.19 Jawaban responden tentang prestasi GO-JEK.....	69
Tabel 4.20 Jawaban responden tentang kemampuan <i>driver</i>	70
Tabel 4.21 Jawaban responden tentang mengantarkan ke lokasi.....	71
Tabel 4.22 Jawaban responden tentang komunikasi dengan pengguna.....	72
Tabel 4.23 Jawaban responden tentang ketanggapan <i>driver</i>	72
Tabel 4.24 Jawaban responden tentang motto GO-JEK.....	73
Tabel 4.25 Jawaban responden tentang logo GO-JEK.....	74
Tabel 4.26 Jawaban responden tentang layanan GO-JEK.....	75
Tabel 4.27 Rekapitulasi Jawaban responden Citra.....	76
Tabel 4.28 Pengaruh Variabel X dan Y.....	77
Tabel 4.29 Variable Entered.....	78
Tabel 4.30 Koefisien Determinasi.....	78
Tabel 4.31 Annova.....	79