

## DAFTAR ISI

|                                                                        | <b>Halaman</b> |
|------------------------------------------------------------------------|----------------|
| <b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....                                        | <b>i</b>       |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....                                         | <b>ii</b>      |
| <b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....                                         | <b>iii</b>     |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                                   | <b>iv</b>      |
| <b>ABSTRACT</b> .....                                                  | <b>v</b>       |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                            | <b>vi</b>      |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                                | <b>x</b>       |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                              | <b>xiii</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                             | <b>xvi</b>     |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....                                           | <b>xvii</b>    |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                                         | <b>1</b>       |
| 1.1 Latar Belakang .....                                               | 1              |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....                                          | 8              |
| 1.3 Maksud dan Tujuan .....                                            | 9              |
| 1.3.1 Maksud Penelitian .....                                          | 9              |
| 1.3.2 Tujuan Penelitian .....                                          | 9              |
| 1.4 Kegunaan Penelitian.....                                           | 10             |
| 1.4.1 Kegunaan Teoritis .....                                          | 10             |
| 1.4.2 Kegunaan Praktis.....                                            | 10             |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS</b> ..... | <b>13</b>      |
| 2.1 Tinjauan Pustaka .....                                             | 13             |
| 2.1.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....                              | 13             |
| 2.1.2 Tinjauan Tentang Ilmu Komunikasi .....                           | 17             |
| 2.1.3 Tinjauan Tentang Komunikasi Organisasi .....                     | 28             |
| 2.1.4 Tinjauan Tentang Hubungan Masyarakat .....                       | 36             |
| 2.1.5 Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan .....                        | 40             |

|                                        |           |
|----------------------------------------|-----------|
| 2.1.6 Tinjauan Tentang Kepuasan .....  | 48        |
| 2.1.7 Tinjauan Tentang Protokol .....  | 50        |
| 2.2 Kerangka Pemikiran .....           | 52        |
| 2.2.1 Kerangka Teoritis .....          | 52        |
| 2.2.2 Kerangka Konseptual .....        | 56        |
| 2.3 Hipotesis .....                    | 59        |
| 2.3.1 Hipotesis Induk .....            | 59        |
| 2.3.2 Hipotesis Anak .....             | 60        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b> | <b>63</b> |
| 3.1 Desain Penelitian .....            | 63        |
| 3.1 Populasi dan Sampel .....          | 66        |
| 3.2.1 Populasi .....                   | 66        |
| 3.2.1 Sampel .....                     | 67        |
| 3.1 Teknik Pengumpulan Data .....      | 68        |
| 3.3.1 Studi Pustaka .....              | 68        |
| 3.3.2 Studi Lapangan .....             | 69        |
| 3.4 Operasionalisasi Variabel .....    | 72        |
| 3.5 Teknik Analisis Data .....         | 76        |
| 2.5.1 Uji Validitas .....              | 78        |
| 2.5.2 Uji Reliabilitas .....           | 79        |
| 2.5.3 Uji Statistika .....             | 80        |
| 2.5.4 Uji Hipotesis .....              | 82        |
| 3.5 Lokasi dan Waktu .....             | 82        |
| 2.6.1 Lokasi Penelitian .....          | 82        |
| 2.6.2 Waktu Penelitian .....           | 83        |

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Hasil Penelitian .....84

    4.1.1 Gambaran Objek Penelitian.....85

    4.1.2 Analisis Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....93

    4.1.3 Analisis Hasil Penelitian .....93

4.2 Pembahasan.....

    4.2.1 Analisis Pengaruh Indikator Variabel Indikator Kualitas Pelayanan (X) terhadap  
        setiap indikator Variabel Kepuasan (Y).....157

    4.2.2 Pengaruh Indikator Variabel Indikator Kualitas Pelayanan (X) terhadap  
        Kepuasan (Y).....158

    4.2.3 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan (Y).....164

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan .....171

5.2 Saran .....173

**DAFTAR PUSTAKA ..... 176**

**LAMPIRAN - LAMPIRAN ..... 179**

## DAFTAR TABEL

|                                                                                                            |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....                                                                        | 13  |
| Tabel 3.1 Populasi Penelitian.....                                                                         | 62  |
| Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel.....                                                                   | 69  |
| Tabel 3.3 Waktu Penelitian.....                                                                            | 79  |
| Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....                                         | 95  |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (X).....                                                   | 97  |
| Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....                                      | 100 |
| Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan (Y).....                                                | 100 |
| Tabel 4.5 Jenis Kelamin Responden.....                                                                     | 101 |
| Tabel 4.6 Usia Responden .....                                                                             | 101 |
| Tabel 4.7 Berapa Kali Menggunakan Jasa Tim Protokoler.....                                                 | 102 |
| Tabel 4.8 Penampilan Tim Protokoler Unikom dalam Melayani Publik Telah Sesuai dengan<br>Prosedur.....      | 103 |
| Tabel 4.9 Kedisiplinan Tim Protokoler Unikom dalam melakukan pelayanan sudah tepat waktu<br>.....          | 104 |
| Tabel 4.10 Tim Protokoler Unikom tidak dapat mengoperasikan sistem peralatan kampus saat<br>pelayanan..... | 105 |
| Tabel 4.11 Tim Protokoler Unikom membuat akses layanan menjadi lebih mudah .....                           | 106 |
| Tabel 4.12 Tim Protokoler Unikom berkomunikasi dengan baik kepada publik saat.....                         | 108 |
| Tabel 4.13 Tim Protokoler Unikom mampu di andalkan dalam berbagai kegiatan.....                            | 109 |
| Tabel 4.14 Tim Protokoler Unikom memiliki standar pelayanan yang tidak jelas .....                         | 111 |
| Tabel 4.15 Tim Protokoler Unikom melakukan Pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat                       | 111 |
| Tabel 4.16 Tim Protokoler Unikom lamban dalam merespon keluhan Publik.....                                 | 112 |
| Tabel 4.17 Tim Protokoler Unikom menumbuhkan rasa kepercayaan pada publik.....                             | 113 |

|                                                                                                                  |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 4.18 Tim Protokoler Unikom membuat Publik merasa nyaman .....                                              | 114 |
| Tabel 4.19 Tim Protokoler Unikom selalu konsisten bersikap sopan .....                                           | 115 |
| Tabel 4.20 Tim Protokoler Unikom tidak memiliki sikap empati terhadap publik.....                                | 116 |
| Tabel 4.21 Tim Protokoler Unikom melayani tidak diskriminasi .....                                               | 117 |
| Tabel 4.22 Publik merasa puas dengan Hasil pelayanan Tim Protokoler Unikom selama <i>Event</i> berlangsung. .... | 118 |
| Tabel 4.23 Tim Protokoler memenuhi kebutuhan Publik selama <i>event</i> berlangsung.....                         | 119 |
| Tabel 4.24 Publik menaruh rasa kepercayaan atas kemampuan Tim protokoler Unikom ..                               | 120 |
| Tabel 4.25 Pelayanan Tim Protokoler sesuai dengan harapan .....                                                  | 121 |
| Tabel 4.26 Keterampilan Tim Protokoler sesuai dengan harapan .....                                               | 122 |
| Tabel 4.27 Keramahan Tim Protokoler sesuai dengan harapan .....                                                  | 123 |
| Tabel4.28 Kebutuhan Publik akan informasi telah terpenuhi oleh Tim Protokoler Unikom                             | 124 |
| Tabel 4.29 Kelengkapan acara terpenuhi oleh Tim Protokoler Unikom .....                                          | 125 |
| Tabel 4.30 Persamaan Regresi X1 – Y .....                                                                        | 126 |
| Tabel 4.31 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi .....                                                    | 127 |
| Tabel 4.32 Hasil Uji T.....                                                                                      | 129 |
| Tabel 4.33 Persamaan Regresi X2 – Y.....                                                                         | 130 |
| Tabel 4.34 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi .....                                                    | 131 |
| Tabel 4.35 Hasil Uji T .....                                                                                     | 132 |
| Tabel 4.36 Persamaan Regresi X3 – Y .....                                                                        | 133 |
| Tabel 4.37 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....                                                     | 135 |
| Tabel 4.38 Hasil Uji T .....                                                                                     | 136 |
| Tabel 4.39 Persamaan Regresi X4 – Y .....                                                                        | 173 |
| Tabel 4.40 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....                                                     | 138 |
| Tabel 4.41 Hasil Uji T.....                                                                                      | 140 |

|                                                                                                   |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 4.42 Persamaan Regresi $X_5 - Y$ .....                                                      | 141 |
| Tabel 4.43 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....                                      | 142 |
| Tabel 4.44 Hasil Uji T .....                                                                      | 144 |
| Tabel 4.45 Persamaan Regresi $X - Y_1$ .....                                                      | 145 |
| Tabel 4.46 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi .....                                     | 146 |
| Tabel 4.47 Hasil Uji T .....                                                                      | 148 |
| Tabel 4.48 Persamaan Regresi $X - Y_2$ .....                                                      | 149 |
| Tabel 4.49 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....                                      | 150 |
| Tabel 4.50 Hasil Uji T.....                                                                       | 152 |
| Tabel 4.51 Persamaan Regresi $X - Y$ .....                                                        | 153 |
| Tabel 4.52 Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi.....                                      | 154 |
| Tabel 4.53 Hasil Uji T.....                                                                       | 155 |
| Tabel 4.54 Ringkasan Analisis Data Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan (Y)<br>..... | 157 |
| Tabel 4.55 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) Terhadap Kepuasan (Y).....                    | 165 |
| Tabel 4.56 Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan (Y) .....                   | 167 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Alur Pikir Peneliti.....                                | 53 |
| Tabel 4.1 Logo Universitas Komputer Indonesia.....                | 89 |
| Tabel 4.2 Struktur Organisasi Universitas Komputer Indonesia..... | 91 |