ABSTRAK
Persepsi Tamu Kunjungan Terhadap Standarisasi Pelayanan Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung

Oleh :
Hanny Mardiana
NIM: 41806085

Pembimbing:
Desayu Eka Surya S.Sos, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana persepsi tamu kunjungan terhadap standarisasi pelayanan oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung . Untuk mengukur tujuan di atas, maka peneliti mengangkat indikator pengalaman, peristiwa, informasi dan penafsiran pesan untuk mengukur persepsi tamu kunjungan (variable x). Peneliti juga mengangkat indikator aksesibilitas, *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan resolusi untuk mengukur standarisasi pelayanan oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung (variable y).

Tipe penelitian ini adalah kuantitatif. Metode penelitian *Survey* dengan teknik analisis Deskriptif. Sebagian besar data dikumpulkan melalui wawancara dan angket, serta didukung oleh studi literatur. Unit samplingnya adalah seluruh tamu kunjungan yang datang pada bulan Juli 2010 ke PT. Pikiran Rakyat Bandung dengan populasi sebesar 107 orang, maka diperoleh sampel sebanyak 52 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah *accidental sampling*. Data yang diperoleh dari hasil penyebaran angket, diberi skor, dianalisa dan diolah dengan menggunakan Koefisien Korelasi Pearson (*Product Moment*) pada program SPSS 17.0.

Hasil penelitian menunjukan bahwa empat indikator persepsi, yaitu pengalaman sebesar 63.46%, peristiwa sebesar 40.38%, informasi sebesar 65.38% dan penafsiran pesan sebesar 57.69% dan empat indikator dari standarisasi pelayanan yaitu aksesibilitas sebesar 75.00%, *reliability* (kehandalan) sebesar 61.54%, *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 57.69% dan resolusi sebesar 75.00%.

Kesimpulan Penelitian secara umum antara persepsi tamu kunjungan dengan standarisasi pelayanan oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung yaitu sebesar 0.621 atau 38.56% yang berarti kuat, searah, dan signifikan. Ho ditolak dengan demikian H1 diterima.

Saran penelitian adalah agar standarisasi pelayanan yang sudah ada lebih ditingkatkan lagi, misalnya menambahkan waktu kunjungan. Hal ini dimaksudkan agar tamu kunjungan lebih merasa puas apabila ada pertanyaan yang ingin diberikan kepada pihak Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung ataupun pada saat *tour* mengelilingi lingkungan kerja PT. Pikiran Rakyat.