BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai uraian dan analisis data-data yang diperoleh dari data primer (angket) dan sekunder (wawancara) penelitian. Data primer penelitian ini adalah hasil kuesioner yang disebarkan kepada 52 reponden. Data tersebut merupakan data pokok dimana analisisnya ditunjang oleh data-data sekunder yang analisisnya didapat dari hasil observasi di lapangan dan beberapa sumber pustaka untuk memperkuat dan memperdalam hasil analisis. Data yang diperoleh dari hasil kuisioner terdiri dari dua macam, yaitu data responden dan data penelitian.

Data responden adalah seluruh identitas responden yang dipandang relevan dengan permasalahan yang diidentifikasi. Sedangkan data penelitian adalah sejumlah skor yang diperoleh dari jawaban respon den atas pertanyaan atau pernyataan mengenai variabel penelitian, yaitu variabel X (Persepsi) dan variabel Y (Standarisasi Pelayanan). Variabel tersebut dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif dan analisis korelasi.

Data-data responden yang diperoleh melalui kuesioner dianalisis secara deskriptif. Data lain yang diperoleh dari studi pustaka akan digunakan sebagai data sekunder untuk melengkapi dan mendukung data primer. Analisis data deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai objek penelitian berdasarkan data dan variabel yang diperoleh dari kelompok subjek yang diteliti.

Jawaban responden atas sejumlah pertanyaan dan pernyataan yang diajukan dalam kuesioner akan ditampilkan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Agar pembahasan ini lebih sistematis dan terarah, maka peneliti membaginya ke dalam empat bagian, yaitu :

1. Analisis Deskriptif Identitas Responden
2. Analisis Deskriptif Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
3. Analisis Deskriptif Hasil Penelitian
4. Pembahasan Hasil Penelitian

4.1 Analisis Deskriptif Identitas Responden

Di dalam penelitian ini dikumpulkan data primer untuk mengetahui "Sejauhmana Persepsi Tamu Kunjungan Terhadap Standarisasi Pelayanan Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung" melalui penyebaran kuesioner kepada 52 responden yang menjadi sampel penelitian. Pada analisis deskriptif ini, data responden dijelaskan melalui tabel tunggal. Data responden dalam penelitian ini sangat dibutuhkan untuk mengetahui latar belakang responden yang dapat dijadikan masukan untuk menjelaskan hasil yang diperoleh dari penelitian. Analisis deskriptif data responden ini terdiri atas 4 tabel tunggal berisi data mengenai jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pernah membaca harian umum Pikiran Rakyat dengan data sebagai berikut:

4.1.1 Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.1

Jenis Kelamin Responden

n = 52

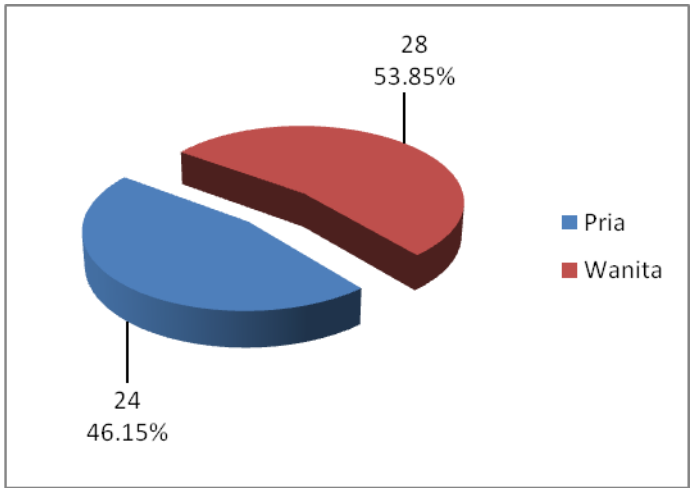
No	Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Pria	24	46.15%
2	Wanita	28	53.85%
Total		**52**	**100%**

Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

Tabel 4.1 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan jenis kelamin. Mayoritas responden sebanyak 28 orang atau 53,85% adalah responden wanita dan sisanya adalah responden pria sebanyak 24 orang atau 46,15%.

Gambar 4.1

Diagram Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

4.1.2 Usia Responden

Tabel 4.2

Usia Responden

n = 52

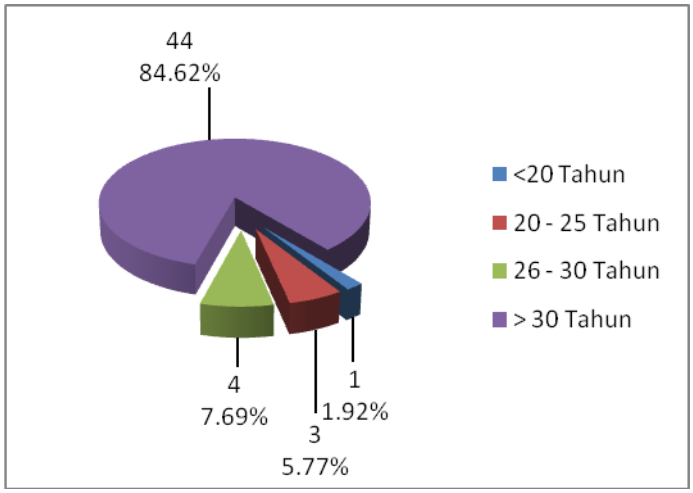
No	Usia	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	<20 Tahun	1	1.92%
2	20 - 25 Tahun	3	5.77%
3	26 - 30 Tahun	4	7.69%
4	> 30 Tahun	44	84.62%
Total		**52**	**100%**

Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

Tabel 4.2 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan usia. Mayoritas responden sebanyak 44 orang atau 84,62% adalah responden yang berusia lebih dari 30 tahun dan paling sedikit adalah responden yang berusia dibawah 20 tahun yakni sebanyak 1 orang atau 1,92%, karena peneliti lebih banyak mengambil angket untuk diuji dari responden Humas Kementerian Sosial.

Gambar 4.2

Diagram Profil Responden Berdasarkan Usia



Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

4.1.3 Pendidikan Terakhir Responden

Tabel 4.3

Pendidikan Terakhir Responden

n = 52

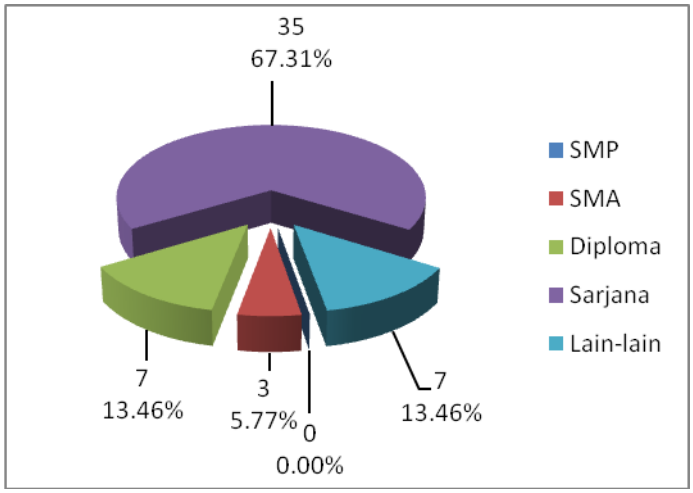
No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	SMP	0	0.00%
2	SMA	3	5.77%
3	Diploma	7	13.46%
4	Sarjana	35	67.31%
5	Lain-lain	7	13.46%
Total		**52**	**100%**

Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

Tabel 4.3 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan pendidikan terakhir. Mayoritas responden sebanyak 35 orang atau 67,31% adalah responden yang pendidikan terakhirnya sarjana dan paling sedikit adalah responden yang pendidikan terakhirnya SMA yakni sebanyak 3 orang atau 5,77%.

Gambar 4.3

Diagram Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

4.1.4 Pernah Membaca Harian Umum Pikiran Rakyat

Tabel 4.4

Pernah Membaca Harian Umum Pikiran Rakyat

n = 52

No	Pernah Membaca Harian Umum Pikiran Rakyat	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1	Ya	43	82.69%
2	Tidak	9	17.31%
Total		**52**	**100%**

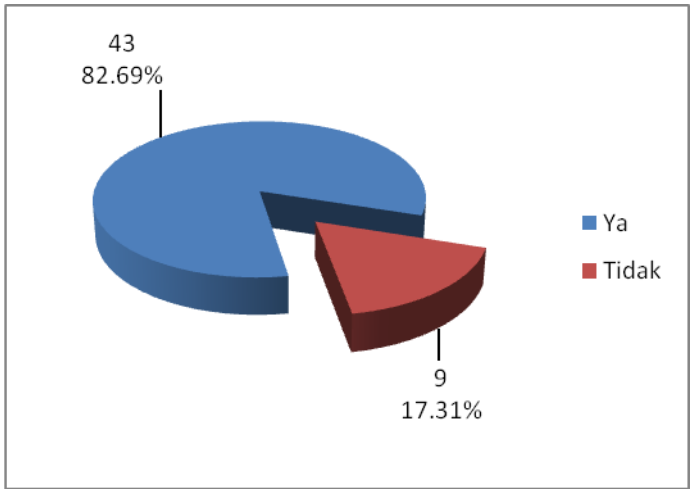
Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

Tabel 4.4 menunjukkan banyaknya responden berdasarkan pernah membaca harian umum Pikiran Rakyat. Mayoritas responden sebanyak 43 orang atau 82,69% adalah responden yang menjawab ya dan sisanya adalah responden yang menjawab tidak yakni sebanyak 9 orang atau 17,31%.

Gambar 4.4

Diagram Profil Responden Berdasarkan Pernah Membaca

Harian Umum Pikiran Rakyat



Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

4.2 Analisis Deskriptif Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum menyebarkan angket penelitian atau kuesioner kepada responden, terlebih dahulu peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas pada 16 pertanyaan yang mengenai data penelitian dalam angket. Uji validitas dan reliabilitas ini peneliti lakukan pada seluruh responden.

Suatu skala pengukuran dikatakan valid apabila skala tersebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan reliabilitas digunakan untuk menunjukan adanya konsistensi dan stabilitas nilai hasil skala pengukuran tertentu, dengan demikian reliabilitas berfokus pada masalah akurasi pengukuran dan hasilnya.

Hasil Perhitungan validitas dan reliabilitas daftar pertanyaan dalam angket penelitian, adalah sebagai berikut:

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item Pertanyaan	Validitas			Reliabilitas		
		R Hitung	Titik Kritis	Kesimpulan	R Hitung	Titik Kritis	Kesimpulan
X1	5	0.941	0.300	Valid	0.852	0.700	Reliabel
	6	0.843	0.300	Valid			
X2	7	0.798	0.300	Valid			
	8	0.788	0.300	Valid			
X3	9	0.826	0.300	Valid			
	10	0.864	0.300	Valid			
X4	11	0.867	0.300	Valid			
	12	0.892	0.300	Valid			
Y1	13	0.676	0.300	Valid	0.861	0.700	Reliabel
	14	0.780	0.300	Valid			
Y2	15	0.904	0.300	Valid			
	16	0.781	0.300	Valid			
Y3	17	0.949	0.300	Valid			
	18	0.904	0.300	Valid			
Y4	19	0.980	0.300	Valid			
	20	0.906	0.300	Valid			

Sumber: Hasil Output SPSS 17.0

Dari hasil perhitungan diatas maka dapat diketahui semua item pertanyaan dalam angket penelitian, sudah dapat dikatakan valid dan reliabel karena nilai r hitung pada semua item pertanyaan lebih besar dari pada r ktitis yaitu 0,3 dan 0,7 untuk reliabilitas.

4.3 Analisis Deskriptif Hasil Penelitian

Setelah melihat dan menganalisa data responden, selanjutnya akan dibahas mengenai data penelitian. Data penelitian ini merupakan hasil jawaban responden dalam mengisi angket penelitian yang disebarkan. Pada analisa penelitian, penulis uraikan berdasar kepada operasionalisasi variabel penelitian untuk menjawab identifikasi masalah yang ingin diketahui oleh penulis.

Data yang telah dikumpulkan diklasifikasikan dan dianalisa dengan menggunakan teknik analisis deskriptif dan teknik analisa statistik inferensial. Data dikumpulkan dengan menggunakan alat ukur angket yang telah dicoba uji reliabilitasnya. Deskripsi dan operasionalisasi konsep-konsep dalam angket ini dilakukan berdasarkan pengamatan terhadap gejala-gejala di lapangan.

Teknik analisis statistik deskriptif bertujuan untuk menjelaskan mengenai keseluruhan data yang dikumpulkan dengan memaparkan, mengelompokkan dan mengklasifikasikan ke dalam tabel distribusi frekuensi yang kemudian diberikan penjelasan.

4.3.1 Pengaruh Pengalaman Tamu Kunjungan terhadap Standarisasi Pelayanan Humas Oleh PT. Pikiran Rakyat Bandung

A. Hasil Penelitian Dalam Tabulasi (Tabel Tunggal)

Dilihat dari data yang diperoleh peneliti melalui angket penelitian yang telah disebarkan, maka pada bagian ini peneliti akan mengemukakan hasil penelitian lapangan sebagai upaya untuk menjawab identifikasi penelitian yang pertama yaitu mengenai Pengaruh Pengalaman Tamu Kunjungan terhadap Standarisasi Pelayanan Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung. Hasil penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel 4.6 sampai dengan 4.7 berikut:

Tabel 4.6
Pengetahuan Bpk/Ibu/Sdr/i bertambah mengenai Pikiran Rakyat setelah mengikuti kunjungan

Tanggapan Responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Setuju	16	30.77%
Setuju	35	67.31%
Cukup Setuju	1	1.92%
Tidak Setuju	0	0.00%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total	**52**	**100%**

Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

Tabel di atas merupakan gambaran pendapat responden mengenai pengetahuan Bpk/Ibu/Sdr/i bertambah mengenai Pikiran Rakyat setelah mengikuti kunjungan. Mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 35 orang atau 67,31%, sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab cukup setuju yakni

sebanyak 1 orang atau 1,92%, hal ini terjadi dikarenakan kemungkinan responden tidak memperhatikan pada saat pemberian materi.

Tabel 4.7
Bpk/Ibu/Sdr/I memperoleh kesan setelah melakukan kunjungan ke PT. Pikiran Rakyat

Tanggapan Responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Setuju	10	19.23%
Setuju	40	76.92%
Cukup Setuju	2	3.85%
Tidak Setuju	0	0.00%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total	**52**	**100%**

Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

Tabel di atas merupakan gambaran pendapat responden mengenai Bpk/Ibu/Sdr/I memperoleh kesan setelah melakukan kunjungan ke PT. Pikiran Rakyat. Mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 40 orang atau 76,92%, sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab cukup setuju yakni sebanyak 2 orang atau 3,85%.

Sub variabel pengalaman terdiri atas 2 pertanyaan. Setiap pertanyaan terdiri atas 5 alternatif jawaban yang diberi nilai. Nilai skor terbesar adalah 10, sedangkan skor terendah adalah 6. Untuk menentukan interval setiap kategori (3 kelas), maka dilakukan perhitungan berikut:

$$c = \frac{10-6}{3} = 1,33$$

Dengan demikian, maka interval skor untuk menentukan masing-masing kategori pengalaman adalah sebagai berikut:

Jumlah skor 6 – 7,32 : Rendah

Jumlah skor 7,33 – 8,66 : Sedang

Jumlah skor 8,67- 10 : Tinggi

Tabel 4.8

Sub Variabel Pengalaman

Sub Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Pengalaman	Tinggi	17	32.69%
	Sedang	33	63.46%
	Rendah	2	3.85%
Total		52	100.00%

Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

Dari tabel diatas adalah tanggapan responden tentang pengalaman. Mayoritas responden sebanyak 33 orang atau 63,46% termasuk dalam ketegori sedang, dan paling sedikit sebanyak 2 orang atau 3,85% termasuk dalam ketegori rendah.

B. Hasil Penelitian Dalam Korelasi Statistik

H_0 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara pengalaman dengan standarisasi pelayanan

H_a : Terdapat hubungan yang signifikan antara pengalaman dengan standarisasi pelayanan

α = 5%

Dari hasil perhitungan, diperoleh koefisien korelasi Pearson (Product Moment) sebesar 0,433. Berdasarkan pedoman penafsiran kolerasi, korelasi 0,433 termasuk pada kategori hubungan yang cukup kuat. Dengan rumus $t = rs\sqrt{\frac{n-2}{1-rs^2}}$ diperoleh nilai t hitung $t = 0,433\sqrt{\frac{52-2}{1-0,433^2}} = 3,39$. Dengan db = 50 (n-2) dan α = 5% untuk pengujian dua pihak, diperoleh nilai t tabel = 2,01. Nilai-nilai perhitungan ini kemudian disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.9

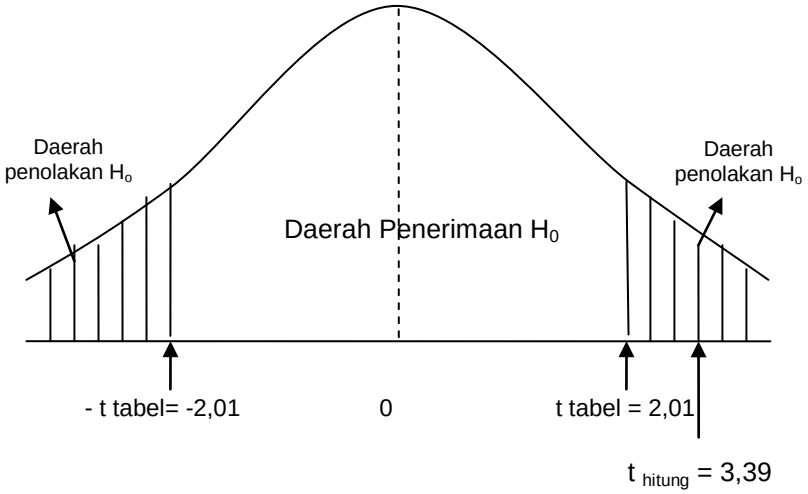
Hasil Korelasi

Hubungan	Koefisien Korelasi Pearson	Kekuatan hubungan	t hitung	t tabel	Kesimpulan
X1-Y	0.433	Cukup Kuat	3.39	2.01	Terdapat hubungan yang Signifikan

Sumber: Hasil Output SPSS 17.0

Gambar 4.5

Kurva Uji-t Dua Pihak



Dikarenakan t hitung (3,39) > t tabel (2,01), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara pengalaman dengan standarisasi pelayanan.

Setelah diketahui adanya hubungan antara pengalaman dengan standarisasi pelayanan, maka besarnya pengaruh pengalaman terhadap standarisasi pelayanan dapat diketahui melalui nilai koefisien determinasi.

$KD = R^2 \times 100\%$

$KD = (0{,}433)^2 \times 100\%$

$= 18{,}73\%$

Dari rumus di atas dapat kita ketahui besarnya koefisien determinasi yaitu sebesar 18,73%. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 18,73% perubahan-perubahan standarisasi pelayanan disebabkan oleh pengalaman. Sedangkan sisanya sebesar 81,27% perubahan yang terjadi pada standarisasi pelayanan disebabkan oleh faktor lain.

4.3.2. Pengaruh Peristiwa Tamu Kunjungan terhadap Standarisasi Pelayanan Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung

A. Hasil Penelitian Dalam Tabulasi (Tabel Tunggal)

Dilihat dari data yang diperoleh peneliti melalui angket penelitian yang telah disebarkan, maka pada bagian ini peneliti akan mengemukakan hasil penelitian lapangan sebagai upaya untuk menjawab identifikasi penelitian yang pertama yaitu mengenai Pengaruh Peristiwa Tamu Kunjungan terhadap Standarisasi Pelayanan Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung. Hasil penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel 4.10 sampai dengan 4.11 berikut:

Tabel 4.10
Waktu yang diberikan oleh Humas PT. Pikiran Rakyat pada pengunjung, telah sesuai dengan kebutuhan Bpk/Ibu/Sdr/i

Tanggapan Responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Setuju	8	15.38%
Setuju	33	63.46%
Cukup Setuju	9	17.31%
Tidak Setuju	2	3.85%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total	**52**	**100%**

Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

Tabel di atas merupakan gambaran pendapat responden mengenai waktu yang diberikan oleh Humas PT. Pikiran Rakyat pada pengunjung, telah sesuai dengan kebutuhan Bpk/Ibu/Sdr/i.

Mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 33 orang atau 63,46%, sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab tidak setuju yakni sebanyak 2 orang atau 3,85%, hal ini dikarenakan minimnya waktu yang diberikan oleh Humas PT. Pikiran Rakyat.

Tabel 4.11
Tempat yang disediakan oleh Humas PT. Pikiran Rakyat dalam menyambut pengunjung sudah memadai (kondusif)

Tanggapan Responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Setuju	19	36.54%
Setuju	30	57.69%
Cukup Setuju	3	5.77%
Tidak Setuju	0	0.00%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total	**52**	**100%**

Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

Tabel di atas merupakan gambaran pendapat responden mengenai tempat yang disediakan oleh Humas PT. Pikiran Rakyat dalam menyambut pengunjung sudah memadai (kondusif). Mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 30 orang atau 57,69%, sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab cukup setuju yakni sebanyak 3 orang atau 5,77%, hal ini dikarenakan kecilnya aula yang digunakan dan banyaknya tamu yang datang, sehingga tidak kondusif.

Sub variabel peristiwa terdiri atas 2 pertanyaan. Setiap pertanyaan terdiri atas 5 alternatif jawaban yang diberi nilai. Nilai skor terbesar adalah 10, sedangkan skor terendah adalah 6. Untuk menentukan interval setiap kategori (3 kelas), maka dilakukan perhitungan berikut:

$$c = \frac{10-6}{3} = 1,33$$

Dengan demikian, maka interval skor untuk menentukan masing-masing kategori peristiwa adalah sebagai berikut:

Jumlah skor 6 – 7,32 : Rendah

Jumlah skor 7,33 – 8,66 : Sedang

Jumlah skor 8,67- 10 : Tinggi

Tabel 4.12

Sub Variabel Peristiwa

Sub Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Peristiwa	Tinggi	20	38.46%
	Sedang	21	40.38%
	Rendah	11	21.15%
Total		52	100.00%

Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

Dari tabel diatas adalah tanggapan responden tentang peristiwa. Mayoritas responden sebanyak 21 orang atau 40,38% termasuk dalam ketegori sedang, dan paling sedikit sebanyak 11 orang atau 21,15% termasuk dalam ketegori rendah.

B. Hasil Penelitian Dalam Korelasi Statistik

H_0 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara peristiwa dengan standarisasi pelayanan

H_a : Terdapat hubungan yang signifikan antara peristiwa dengan standarisasi pelayanan

α = 5%

Dari hasil perhitungan, diperoleh koefisien korelasi Pearson (Product Moment) sebesar 0,427. Berdasarkan pedoman penafsiran kolerasi, korelasi 0,427 termasuk pada kategori hubungan yang cukup kuat. Dengan rumus $t = rs\sqrt{\frac{n-2}{1-rs^2}}$ diperoleh nilai t hitung $t = 0,427\sqrt{\frac{52-2}{1-0,427^2}} = 3,34$. Dengan db = 50 (n-2) dan α = 5% untuk pengujian dua pihak, diperoleh nilai t tabel = 2,01. Nilai-nilai perhitungan ini kemudian disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.13

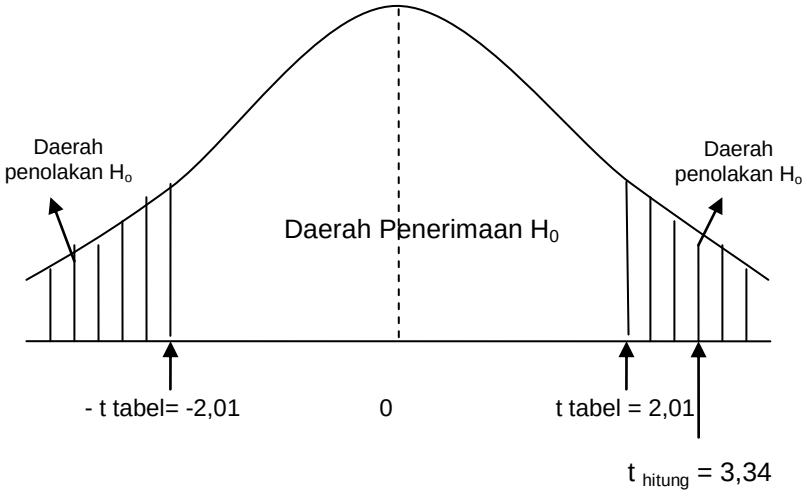
Hasil Korelasi

Hubungan	Koefisien Korelasi Pearson	Kekuatan hubungan	t hitung	t tabel	Kesimpulan
X2-Y	0.427	Cukup Kuat	3.34	2.01	Terdapat hubungan yang Signifikan

Sumber: Hasil Output SPSS 17.0

Gambar 4.6

Kurva Uji-t Dua Pihak



Dikarenakan t hitung (3,34) > t tabel (2,01), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara peristiwa dengan standarisasi pelayanan.

Setelah diketahui adanya hubungan antara peristiwa dengan standarisasi pelayanan, maka besarnya pengaruh peristiwa terhadap standarisasi pelayanan dapat diketahui melalui nilai koefisien determinasi.

$KD = R^2 \times 100\%$

$KD = (0,427)^2 \times 100\%$

$= 18,27\%$

Dari rumus di atas dapat kita ketahui besarnya koefisien determinasi yaitu sebesar 18,27%. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 18,27% perubahan-perubahan standarisasi pelayanan disebabkan oleh peristiwa. Sedangkan sisanya sebesar 81,73% perubahan yang terjadi pada standarisasi pelayanan disebabkan oleh faktor lain.

4.3.3 Pengaruh Informasi Tamu Kunjungan terhadap Standarisasi Pelayanan Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung

A. Hasil Penelitian Dalam Tabulasi (Tabel Tunggal)

Dilihat dari data yang diperoleh peneliti melalui angket penelitian yang telah disebarkan, maka pada bagian ini peneliti akan mengemukakan hasil penelitian lapangan sebagai upaya untuk menjawab identifikasi penelitian yang pertama yaitu mengenai Pengaruh Informasi Tamu Kunjungan terhadap Standarisasi Pelayanan Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung. Hasil penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel 4.14 sampai dengan 4.15 berikut:

Tabel 4.14
Materi yang diberikan oleh PT. Pikiran Rakyat telah disampaikan oleh sumber yang tepat

Tanggapan Responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Setuju	10	19.23%
Setuju	38	73.08%
Cukup Setuju	4	7.69%
Tidak Setuju	0	0.00%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total	**52**	**100%**

Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

Tabel di atas merupakan gambaran pendapat responden mengenai materi yang diberikan oleh PT. Pikiran Rakyat telah disampaikan oleh sumber yang tepat. Mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 38 orang atau 73,08%, sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab cukup setuju yakni sebanyak 4 orang atau 7,69%, hal ini dikarenakan pihak Redaksi yang menyampaikan materi lebih banyak tentang Pikiran Rakyat daripada Humasnya.

Tabel 4.15
Informasi yang telah disampaikan oleh narasumber
PT. Pikiran Rakyat dinilai telah akurat

Tanggapan Responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Setuju	6	11.54%
Setuju	37	71.15%
Cukup Setuju	8	15.38%
Tidak Setuju	0	0.00%
Sangat Tidak Setuju	1	1.92%
Total	**52**	**100%**

Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

Tabel di atas merupakan gambaran pendapat responden mengenai informasi yang telah disampaikan oleh narasumber PT. Pikiran Rakyat dinilai telah. Mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 37 orang atau 71,15%, sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab sangat tidak setuju yakni sebanyak 1 orang atau 1,92%, hal ini menyangkut waktu yang minim untuk menyampaikan informasi sehingga tamu merasa tidak puas.

Sub variabel informasi terdiri atas 2 pertanyaan. Setiap pertanyaan terdiri atas 5 alternatif jawaban yang diberi nilai. Nilai skor terbesar adalah 10, sedangkan skor terendah adalah 5. Untuk menentukan interval setiap kategori (3 kelas), maka dilakukan perhitungan berikut:

$$c = \frac{10-5}{3} = 1,67$$

Dengan demikian, maka interval skor untuk menentukan masing-masing kategori informasi adalah sebagai berikut:

Jumlah skor 5 – 6,66 : Rendah

Jumlah skor 6,67 – 8,32 : Sedang

Jumlah skor 8,33 - 10 : Tinggi

Tabel 4.16

Sub Variabel Informasi

Sub Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Informasi	Tinggi	13	25.00%
	Sedang	34	65.38%
	Rendah	5	9.62%
Total		52	100.00%

Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

Dari tabel diatas adalah tanggapan responden tentang informasi. Mayoritas responden sebanyak 34 orang atau 65,38% termasuk dalam ketegori sedang, dan paling sedikit sebanyak 5 orang atau 9,62% termasuk dalam ketegori rendah. Secara detail, kondisi ini dapat dijelaskan melalui penyajian sebaran jawaban dari 52 responden untuk item-item pertanyaan sub variabel informasi di bawah ini.

B. Hasil Penelitian Dalam Korelasi Statistik

H_0 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara informasi dengan standarisasi pelayanan

H_a : Terdapat hubungan yang signifikan antara informasi dengan standarisasi pelayanan

$\alpha = 5\%$

Dari hasil perhitungan, diperoleh koefisien korelasi Pearson (Product Moment) sebesar 0,522. Berdasarkan pedoman penafsiran kolerasi, korelasi 0,522 termasuk pada kategori hubungan yang kuat. Dengan rumus $t = rs\sqrt{\frac{n-2}{1-rs^2}}$ diperoleh nilai t hitung $t = 0,522\sqrt{\frac{52-2}{1-0,522^2}} = 4,33$. Dengan db = 50 (n-2) dan α = 5% untuk pengujian dua pihak, diperoleh nilai t tabel = 2,01. Nilai-nilai perhitungan ini kemudian disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.17

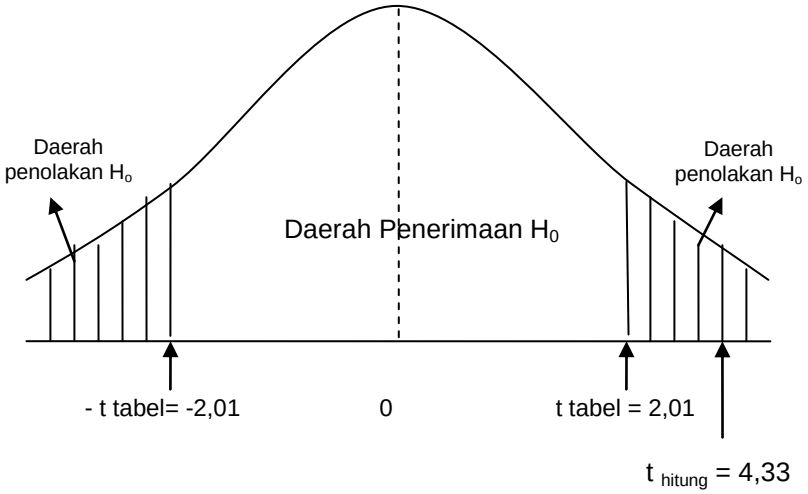
Hasil Korelasi

Hubungan	Koefisien Korelasi Pearson	Kekuatan hubungan	t hitung	t tabel	Kesimpulan
X3-Y	0.522	Kuat	4.33	2.01	Terdapat hubungan yang Signifikan

Sumber: Hasil Output SPSS 17.0

Gambar 4.7

Kurva Uji-t Dua Pihak



Dikarenakan t hitung (4,33) > t tabel (2,01), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara informasi dengan standarisasi pelayanan.

Setelah diketahui adanya hubungan antara informasi dengan standarisasi pelayanan, maka besarnya pengaruh informasi terhadap standarisasi pelayanan dapat diketahui melalui nilai koefisien determinasi.

$KD = R^2 \times 100\%$

$KD = (0{,}522)^2 \times 100\%$

$= 27{,}26\%$

Dari rumus di atas dapat kita ketahui besarnya koefisien determinasi yaitu sebesar 27,26%. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 27,26% perubahan-perubahan standarisasi pelayanan disebabkan oleh informasi. Sedangkan sisanya sebesar 72,74% perubahan yang terjadi pada standarisasi pelayanan disebabkan oleh faktor lain.

4.3.4 Pengaruh Penafsiran Pesan Tamu Kunjungan terhadap Standarisasi Pelayanan Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung

A. Hasil Penelitian Dalam Tabulasi (Tabel Tunggal)

Dilihat dari data yang diperoleh peneliti melalui angket penelitian yang telah disebarkan, maka pada bagian ini peneliti akan mengemukakan hasil penelitian lapangan sebagai upaya untuk menjawab identifikasi penelitian yang pertama yaitu mengenai Pengaruh Penafsiran Pesan Tamu Kunjungan terhadap Standarisasi Pelayanan Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung. Hasil penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel 4.18 sampai dengan 4.19 berikut:

Tabel 4.18
Interaksi yang dijalin oleh pihak PT. Pikiran Rakyat kepada pengunjung dinilai telah baik

Tanggapan Responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Setuju	12	23.08%
Setuju	37	71.15%
Cukup Setuju	3	5.77%
Tidak Setuju	0	0.00%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total	**52**	**100%**

Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

Tabel di atas merupakan gambaran pendapat responden mengenai interaksi yang dijalin oleh pihak PT. Pikiran Rakyat kepada pengunjung dinilai telah baik. Mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 37 orang atau 71,15%, sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab cukup setuju yakni sebanyak 3 orang atau 5,77%.

Tabel 4.19
Pesan yang disampaikan oleh pihak PT. Pikiran Rakyat dapat dimengerti oleh Bpk/Ibu/Sdr/i

Tanggapan Responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Setuju	8	15.38%
Setuju	36	69.23%
Cukup Setuju	8	15.38%
Tidak Setuju	0	0.00%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total	**52**	**100%**

Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

Tabel di atas merupakan gambaran pendapat responden mengenai pesan yang disampaikan oleh pihak PT. Pikiran Rakyat dapat dimengerti oleh Bpk/Ibu/Sdr/i. Mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 36 orang atau 69,23%, sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab sangat setuju dan cukup setuju yakni masing-masing sebanyak 8 orang atau 15,38%, hal ini dikarenakan tamu yang datang dari berbagai daerah sehingga ada beberapa kalimat yang tidak dimengerti karena memakai bahasa sunda.

Sub variabel penafsiran pesan terdiri atas 2 pertanyaan. Setiap pertanyaan terdiri atas 5 alternatif jawaban yang diberi nilai. Nilai skor terbesar adalah 10, sedangkan skor terendah adalah 6. Untuk menentukan interval setiap kategori (3 kelas), maka dilakukan perhitungan berikut:

$$c = \frac{10-6}{3} = 1,33$$

Dengan demikian, maka interval skor untuk menentukan masing-masing kategori penafsiran pesan adalah sebagai berikut:

Jumlah skor 6 – 7,32 : Rendah

Jumlah skor 7,33 – 8,66 : Sedang

Jumlah skor 8,67 - 10 : Tinggi

Tabel 4.20

Sub Variabel Penafsiran Pesan

Sub Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Penafsiran Pesan	Tinggi	14	26.92%
	Sedang	30	57.69%
	Rendah	8	15.38%
Total		52	100.00%

Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

Dari tabel diatas adalah tanggapan responden tentang penafsiran pesan. Mayoritas responden sebanyak 30 orang atau 57,69% termasuk dalam ketegori sedang, dan paling sedikit sebanyak 8 orang atau 15,38% termasuk dalam ketegori rendah.

B. Hasil Penelitian Dalam Korelasi Statistik

H_0 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara penafsiran pesan dengan standarisasi pelayanan

H_a : Terdapat hubungan yang signifikan antara penafsiran pesan dengan standarisasi pelayanan

$\alpha = 5\%$

Dari hasil perhitungan, diperoleh koefisien korelasi Pearson (Product Moment) sebesar 0,666. Berdasarkan pedoman penafsiran kolerasi, korelasi 0,666 termasuk pada kategori hubungan yang kuat. Dengan rumus $t = rs\sqrt{\frac{n-2}{1-rs^2}}$ diperoleh nilai t hitung $t = 0,666\sqrt{\frac{52-2}{1-0,666^2}} = 6,32$. Dengan db = 50 (n-2) dan α = 5% untuk pengujian dua pihak, diperoleh nilai t tabel = 2,01. Nilai-nilai perhitungan ini kemudian disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.21

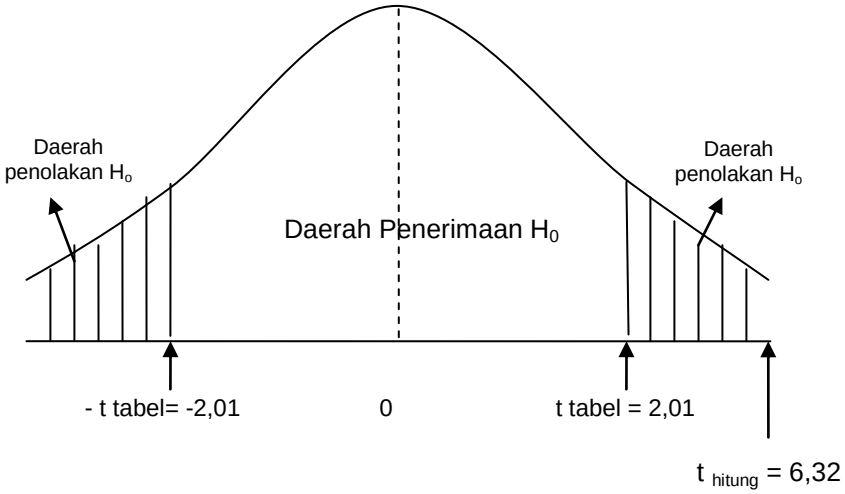
Hasil Korelasi

Hubungan	Koefisien Korelasi Pearson	Kekuatan hubungan	t hitung	t tabel	Kesimpulan
X4-Y	0.666	Kuat	6.32	2.01	Terdapat hubungan yang Signifikan

Sumber: Hasil Output SPSS 17.0

Gambar 4.8

Kurva Uji-t Dua Pihak



Dikarenakan t hitung (6,32) > t tabel (2,01), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara penafsiran pesan dengan standarisasi pelayanan.

Setelah diketahui adanya hubungan antara penafsiran pesan dengan standarisasi pelayanan, maka besarnya pengaruh penafsiran pesan terhadap standarisasi pelayanan dapat diketahui melalui nilai koefisien determinasi.

$KD = R^2 \times 100\%$

$KD = (0{,}666)^2 \times 100\%$

$= 44{,}41\%$

Dari rumus di atas dapat kita ketahui besarnya koefisien determinasi yaitu sebesar 44,41%. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 44,41% perubahan-perubahan standarisasi pelayanan disebabkan oleh penafsiran pesan. Sedangkan sisanya sebesar 55,59% perubahan yang terjadi pada standarisasi pelayanan disebabkan oleh faktor lain.

4.3.5 Pengaruh Persepsi Tamu Kunjungan terhadap *Aksesibilitas* Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung

A. Hasil Penelitian Dalam Tabulasi (Tabel Tunggal)

Dilihat dari data yang diperoleh peneliti melalui angket penelitian yang telah disebarkan, maka pada bagian ini peneliti akan mengemukakan hasil penelitian lapangan sebagai upaya untuk menjawab identifikasi penelitian yang pertama yaitu mengenai Pengaruh Persepsi Tamu Kunjungan terhadap *Aksesibilitas* Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung. Hasil penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel 4.22 sampai dengan 4.23 berikut:

Tabel 4.22
Waktu yang disediakan oleh Humas PT. Pikiran Rakyat dalam melayani Bpk/Ibu/Sdr/i dinilai sudah cukup

Tanggapan Responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Setuju	3	5.77%
Setuju	40	76.92%
Cukup Setuju	7	13.46%
Tidak Setuju	1	1.92%
Sangat Tidak Setuju	1	1.92%
Total	**52**	**100%**

Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

Tabel di atas merupakan gambaran pendapat responden mengenai waktu yang disediakan oleh Humas PT. Pikiran Rakyat dalam melayani Bpk/Ibu/Sdr/i dinilai sudah cukup. Mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 40 orang atau 76,92%, sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju yakni masing-masing sebanyak 1 orang atau 1,92%, hal ini dikarenakan rasa ingin tahu tamu kunjungan belum terpuaskan karena dibatasi oleh waktu yang sedikit.

Tabel 4.23
Target Bpk/Ibu/Sdr/i pada saat berkunjung ke PT. Pikiran Rakyat tercapai dengan baik

Tanggapan Responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Setuju	8	15.38%
Setuju	32	61.54%
Cukup Setuju	11	21.15%
Tidak Setuju	1	1.92%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total	**52**	**100%**

Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

Tabel di atas merupakan gambaran pendapat responden mengenai target Bpk/Ibu/Sdr/i pada saat berkunjung ke PT. Pikiran Rakyat tercapai dengan baik. Mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 32 orang atau 61,54%, sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab tidak setuju yakni sebanyak 1 orang atau 1,92%, hal ini dikarenakan beberapa pengunjung belum puas mengetahui jawaban dari pertanyaan yang ada.

Sub variabel aksesibilitas terdiri atas 2 pertanyaan. Setiap pertanyaan terdiri atas 5 alternatif jawaban yang diberi nilai. Nilai skor terbesar adalah 10, sedangkan skor terendah adalah 5. Untuk menentukan interval setiap kategori (3 kelas), maka dilakukan perhitungan berikut:

$$c = \frac{10-5}{3} = 1,67$$

Dengan demikian, maka interval skor untuk menentukan masing-masing kategori aksesibilitas adalah sebagai berikut:

Jumlah skor 5 – 6,66 : Rendah

Jumlah skor 6,67 – 8,32 : Sedang

Jumlah skor 8,33- 10 : Tinggi

Tabel 4.24

Sub Variabel Aksesibilitas

Sub Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Aksesibilitas	Tinggi	7	13.46%
	Sedang	39	75.00%
	Rendah	6	11.54%
Total		52	100.00%

Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

Dari tabel diatas adalah tanggapan responden tentang aksesibilitas. Mayoritas responden sebanyak 39 orang atau 75% termasuk dalam ketegori sedang, dan paling sedikit sebanyak 6 orang atau 11,54% termasuk dalam ketegori rendah.

B. Hasil Penelitian Dalam Korelasi Statistik

H_0 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi dengan *aksesibilitas*

H_a : Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi dengan *aksesibilitas*

$\alpha = 5\%$

Dari hasil perhitungan, diperoleh koefisien korelasi Pearson (Product Moment) sebesar 0,448. Berdasarkan pedoman penafsiran kolerasi, korelasi 0,448 termasuk pada kategori hubungan yang cukup kuat. Dengan rumus $t = rs\sqrt{\frac{n-2}{1-rs^2}}$

diperoleh nilai t hitung $t = 0,448\sqrt{\frac{52-2}{1-0,448^2}} = 3,54$. Dengan db = 50 (n-2) dan α = 5% untuk pengujian dua pihak, diperoleh nilai t tabel = 2,01. Nilai-nilai perhitungan ini kemudian disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.25

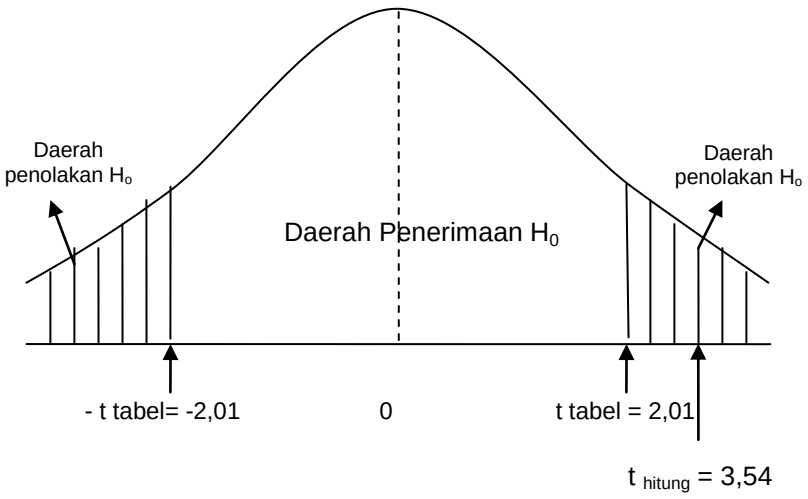
Hasil Korelasi

Hubungan	Koefisien Korelasi Pearson	Kekuatan hubungan	t hitung	t tabel	Kesimpulan
X-Y1	0.448	Cukup Kuat	3.54	2.01	Terdapat hubungan yang Signifikan

Sumber: Hasil Output SPSS 17.0

Gambar 4.9

Kurva Uji-t Dua Pihak



Dikarenakan t hitung (3,54) > t tabel (2,01), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi dengan aksesibilitas.

Setelah diketahui adanya hubungan antara persepsi dengan aksesibilitas, maka besarnya pengaruh persepsi terhadap aksesibilitas dapat diketahui melalui nilai koefisien determinasi.

$KD = R^2 \times 100\%$

$KD = (0,448)^2 \times 100\%$

$= 20,07\%$

Dari rumus di atas dapat kita ketahui besarnya koefisien determinasi yaitu sebesar 20,07%. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 20,07% perubahan-perubahan aksesibilitas disebabkan oleh persepsi. Sedangkan sisanya sebesar 79,93% perubahan yang terjadi pada aksesibilitas disebabkan oleh faktor lain.

4.3.6 Pengaruh Persepsi Tamu Kunjungan terhadap *Reliability* Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung

A. Hasil Penelitian Dalam Tabulasi (Tabel Tunggal)

Dilihat dari data yang diperoleh peneliti melalui angket penelitian yang telah disebarkan, maka pada bagian ini peneliti akan mengemukakan hasil penelitian lapangan sebagai upaya untuk menjawab identifikasi penelitian yang pertama yaitu mengenai Pengaruh Persepsi Tamu Kunjungan terhadap *Reliability* Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung. Hasil penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel 4.26 sampai dengan 4.27 berikut:

Tabel 4.26
Kemampuan Humas PT. Pikiran Rakyat dinilai sudah baik dalam menyampaikan materi yang dibutuhkan tamu kunjungan

Tanggapan Responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Setuju	8	15.38%
Setuju	35	67.31%
Cukup Setuju	8	15.38%
Tidak Setuju	0	0.00%
Sangat Tidak Setuju	1	1.92%
Total	**52**	**100%**

Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

Tabel di atas merupakan gambaran pendapat responden mengenai kemampuan Humas PT. Pikiran Rakyat dinilai sudah baik dalam menyampaikan materi yang dibutuhkan tamu kunjungan. Mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 35 orang atau 67,31%, sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab sangat tidak setuju yakni sebanyak 1 orang atau 1,92%, hal ini dikarenakan jawaban yang diberikan diwakilkan oleh pihak Redaksi.

Tabel 4.27
Pelayanan yang diberikan oleh Humas PT. Pikiran Rakyat kepada tamu kunjungan dinilai sudah baik

Tanggapan Responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Setuju	13	25.00%
Setuju	35	67.31%
Cukup Setuju	4	7.69%
Tidak Setuju	0	0.00%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total	**52**	**100%**

Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

Tabel di atas merupakan gambaran pendapat responden mengenai pelayanan yang diberikan oleh Humas PT. Pikiran Rakyat kepada tamu kunjungan dinilai sudah baik. Mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 35 orang atau 67,31%, sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab cukup setuju yakni sebanyak 4 orang atau 7,69%, hal ini dikarenakan kunjungan berada pada Redaksi bukan di kantor pusat.

Sub variabel kehandalan terdiri atas 2 pertanyaan. Setiap pertanyaan terdiri atas 5 alternatif jawaban yang diberi nilai. Nilai skor terbesar adalah 10, sedangkan skor terendah adalah 6. Untuk menentukan interval setiap kategori (3 kelas), maka dilakukan perhitungan berikut:

$$c = \frac{10 - 6}{3} = 1,33$$

Dengan demikian, maka interval skor untuk menentukan masing-masing kategori kehandalan adalah sebagai berikut:

Jumlah skor 6 – 7,32 : Rendah

Jumlah skor 7,33 – 8,66 : Sedang

Jumlah skor 8,67- 10 : Tinggi

Tabel 4.28

Sub Variabel Kehandalan

Sub Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Kehandalan	Tinggi	12	23.08%
	Sedang	32	61.54%
	Rendah	8	15.38%
Total		52	100.00%

Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

Dari tabel diatas adalah tanggapan responden tentang kehandalan. Mayoritas responden sebanyak 32 orang atau 61,54% termasuk dalam ketegori sedang, dan paling sedikit sebanyak 8 orang atau 15,38% termasuk dalam ketegori rendah.

B. Hasil Penelitian Dalam Korelasi Statistik

H_0 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi dengan kehandalan

H_a : Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi dengan kehandalan

α = 5%

Dari hasil perhitungan, diperoleh koefisien korelasi Pearson (Product Moment) sebesar 0,627. Berdasarkan pedoman penafsiran kolerasi, korelasi 0,627 termasuk pada kategori hubungan yang kuat. Dengan rumus $t = rs\sqrt{\frac{n-2}{1-rs^2}}$ diperoleh nilai t hitung $t = 0,627\sqrt{\frac{52-2}{1-0,627^2}} = 5,69$. Dengan db = 50 (n-2) dan α = 5% untuk pengujian dua pihak, diperoleh nilai t tabel = 2,01. Nilai-nilai perhitungan ini kemudian disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.29

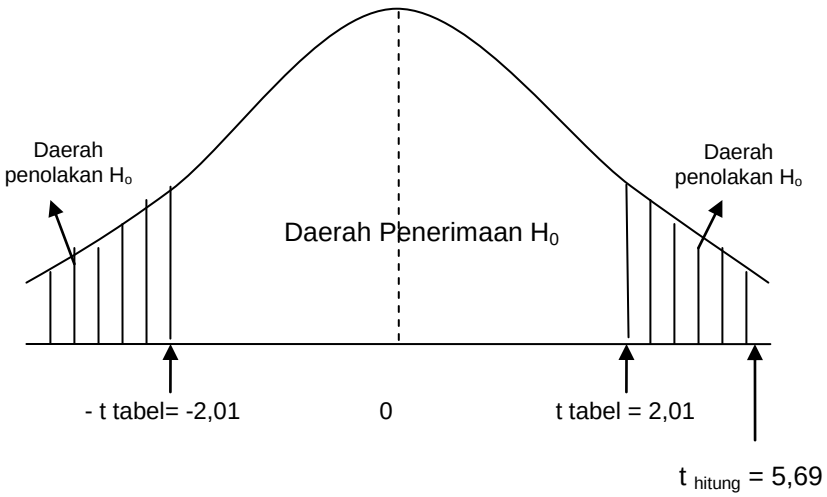
Hasil Korelasi

Hubungan	Koefisien Korelasi Pearson	Kekuatan hubungan	t hitung	t tabel	Kesimpulan
X-Y2	0.627	Kuat	5.69	2.01	Terdapat hubungan yang Signifikan

Sumber: Hasil Output SPSS 17.0

Gambar 4.10

Kurva Uji-t Dua Pihak



Dikarenakan t hitung (5,69) > t tabel (2,01), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi dengan kehandalan.

Setelah diketahui adanya hubungan antara persepsi dengan kehandalan, maka besarnya pengaruh persepsi terhadap kehandalan dapat diketahui melalui nilai koefisien determinasi.

$KD = R^2 \times 100\%$

$KD = (0{,}627)^2 \times 100\%$

$= 39{,}27\%$

Dari rumus di atas dapat kita ketahui besarnya koefisien determinasi yaitu sebesar 39,27%. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 39,27% perubahan-perubahan kehandalan disebabkan oleh persepsi. Sedangkan sisanya sebesar 60,73% perubahan yang terjadi pada kehandalan disebabkan oleh faktor lain.

4.3.7 Pengaruh Persepsi Tamu Kunjungan terhadap *Responsiveness* (Daya tanggap) Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung

A. Hasil Penelitian Dalam Tabulasi (Tabel Tunggal)

Dilihat dari data yang diperoleh peneliti melalui angket penelitian yang telah disebarkan, maka pada bagian ini peneliti akan mengemukakan hasil penelitian lapangan sebagai upaya untuk menjawab identifikasi penelitian yang pertama yaitu mengenai Pengaruh Persepsi Tamu Kunjungan terhadap *Reliability* Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung. Hasil penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel 4.30 sampai dengan 4.31 berikut:

Tabel 4.30
Humas PT. Pikiran Rakyat dinilai sudah cepat dalam melayani tamu kunjungan

Tanggapan Responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Setuju	13	25.00%
Setuju	33	63.46%
Cukup Setuju	6	11.54%
Tidak Setuju	0	0.00%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total	**52**	**100%**

Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

Tabel di atas merupakan gambaran pendapat responden mengenai Humas PT. Pikiran Rakyat dinilai sudah cepat dalam melayani tamu kunjungan. Mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 33 orang atau 63,46%, sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab cukup setuju yakni sebanyak 6 orang atau 11,54%, hal ini dikarenakan banyaknya tamu yang datang sedangkan Humas yang ada hanya dua orang.

Tabel 4.31
Humas PT. Pikiran Rakyat dinilai sudah tanggap dalam melayani tamu kunjungan

Tanggapan Responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Setuju	8	15.38%
Setuju	36	69.23%
Cukup Setuju	8	15.38%
Tidak Setuju	0	0.00%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total	**52**	**100%**

Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

Tabel di atas merupakan gambaran pendapat responden mengenai Humas PT. Pikiran Rakyat dinilai sudah tanggap dalam melayani tamu kunjungan. Mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 36 orang atau 69,23%, sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab sangat setuju dan cukup setuju yakni masing-masing sebanyak 8 orang atau 15,38%, hal ini dikarenakan kurangnya persiapan Humas di tempat Redaksi.

Sub variabel daya tanggap terdiri atas 2 pertanyaan. Setiap pertanyaan terdiri atas 5 alternatif jawaban yang diberi nilai. Nilai skor terbesar adalah 10, sedangkan skor terendah adalah 6. Untuk menentukan interval setiap kategori (3 kelas), maka dilakukan perhitungan berikut:

$$c = \frac{10 - 6}{3} = 1,33$$

Dengan demikian, maka interval skor untuk menentukan masing-masing kategori daya tanggap adalah sebagai berikut:

Jumlah skor 6 – 7,32 : Rendah

Jumlah skor 7,33 – 8,66 : Sedang

Jumlah skor 8,67- 10 : Tinggi

Tabel 4.32

Sub Variabel Daya Tanggap

Sub Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Daya Tanggap	Tinggi	13	25.00%
	Sedang	30	57.69%
	Rendah	9	17.31%
Total		52	100.00%

Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

Dari tabel diatas adalah tanggapan responden tentang daya tanggap. Mayoritas responden sebanyak 30 orang atau 57,69% termasuk dalam ketegori sedang, dan paling sedikit sebanyak 9 orang atau 17,31% termasuk dalam ketegori rendah.

B. Hasil Penelitian Dalam Korelasi Statistik

H_0 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi dengan daya tanggap

H_a : Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi dengan daya tanggap

$\alpha = 5\%$

Dari hasil perhitungan, diperoleh koefisien korelasi Pearson (Product Moment) sebesar 0,668. Berdasarkan pedoman penafsiran kolerasi, korelasi 0,668 termasuk pada kategori hubungan yang kuat. Dengan rumus $t = rs\sqrt{\frac{n-2}{1-rs^2}}$ diperoleh nilai t hitung $t = 0,668\sqrt{\frac{52-2}{1-0,668^2}} = 6,35$. Dengan db = 50 (n-2) dan α = 5% untuk

pengujian dua pihak, diperoleh nilai t tabel = 2,01. Nilai-nilai perhitungan ini kemudian disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.33

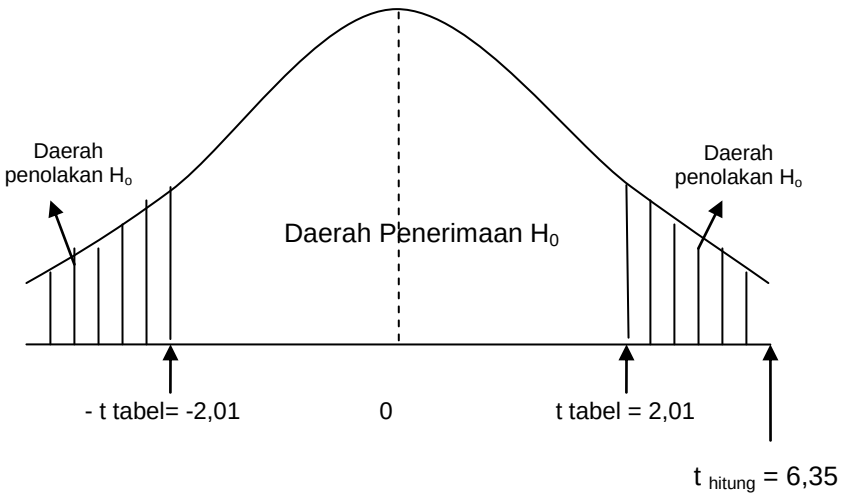
Hasil Korelasi

Hubungan	Koefisien Korelasi Pearson	Kekuatan hubungan	t hitung	t tabel	Kesimpulan
X-Y3	0.668	Kuat	6.35	2.01	Terdapat hubungan yang Signifikan

Sumber: Hasil Output SPSS 17.0

Gambar 4.11

Kurva Uji-t Dua Pihak



Dikarenakan t hitung (6,35) > t tabel (2,01), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi dengan daya tanggap.

Setelah diketahui adanya hubungan antara persepsi dengan daya tanggap, maka besarnya pengaruh persepsi terhadap daya tanggap dapat diketahui melalui nilai koefisien determinasi.

$KD = R^2 \times 100\%$

$KD = (0,668)^2 \times 100\%$

$= 44,61\%$

Dari rumus di atas dapat kita ketahui besarnya koefisien determinasi yaitu sebesar 44,61%. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 44,61% perubahan-perubahan daya tanggap disebabkan oleh persepsi. Sedangkan sisanya sebesar 55,39% perubahan yang terjadi pada daya tanggap disebabkan oleh faktor lain.

4.3.8 Pengaruh Persepsi Tamu Kunjungan terhadap Resolusi Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung

A. Hasil Penelitian Dalam Tabulasi (Tabel Tunggal)

Dilihat dari data yang diperoleh peneliti melalui angket penelitian yang telah disebarkan, maka pada bagian ini peneliti akan mengemukakan hasil penelitian lapangan sebagai upaya untuk menjawab identifikasi penelitian yang pertama yaitu mengenai Pengaruh Persepsi Tamu Kunjungan terhadap Resolusi Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung. Hasil penelitian tersebut dapat dilihat pada tabel 4.34 sampai dengan 4.35 berikut:

Tabel 4.34
Humas PT. Pikiran Rakyat dinilai mampu memberikan solusi atas masalah-masalah yang dipertanyakan oleh Bpk/Ibu/Sdr/i sebagai tamu kunjungan

Tanggapan Responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Setuju	9	17.31%
Setuju	30	57.69%
Cukup Setuju	11	21.15%
Tidak Setuju	1	1.92%
Sangat Tidak Setuju	1	1.92%
Total	**52**	**100%**

Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

Tabel di atas merupakan gambaran pendapat responden mengenai Humas PT. Pikiran Rakyat dinilai mampu memberikan solusi atas masalah-masalah yang dipertanyakan oleh Bpk/Ibu/Sdr/i sebagai tamu kunjungan. Mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 30 orang atau 57,69%, sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju yakni masing-masing sebanyak 1 orang atau 1,92%, hal ini dikarenakan Redaksi terlalu meng*handle* pengunjung daripada Humasnya.

Tabel 4.35
Humas PT. Pikiran Rakyat dinilai mampu memberikan solusi

Tanggapan Responden	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Sangat Setuju	7	13.46%
Setuju	34	65.38%
Cukup Setuju	9	17.31%
Tidak Setuju	2	3.85%
Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total	**52**	**100%**

Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

Tabel di atas merupakan gambaran pendapat responden mengenai Humas PT. Pikiran Rakyat dinilai mampu memberikan solusi. Mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 34 orang atau 65,38%, sedangkan yang paling sedikit adalah responden yang menjawab tidak setuju yakni sebanyak 2 orang atau 3,85%, hal ini dikarenakan ada beberapa pertanyaan yang berkaitan dengan rahasia perusahaan.

Sub variabel resolusi terdiri atas 2 pertanyaan. Setiap pertanyaan terdiri atas 5 alternatif jawaban yang diberi nilai. Nilai skor terbesar adalah 10, sedangkan skor terendah adalah 4. Untuk menentukan interval setiap kategori (3 kelas), maka dilakukan perhitungan berikut:

$$c = \frac{10 - 4}{3} = 2,00$$

Dengan demikian, maka interval skor untuk menentukan masing-masing kategori resolusi adalah sebagai berikut:

Jumlah skor 4 – 5,99 : Rendah

Jumlah skor 6,00 – 7,99 : Sedang

Jumlah skor 8 - 10 : Tinggi

Tabel 4.36

Sub Variabel Resolusi

Sub Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Resolusi	Tinggi	39	75.00%
	Sedang	10	19.23%
	Rendah	3	5.77%
Total		52	100.00%

Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

Dari tabel diatas adalah tanggapan responden tentang resolusi. Mayoritas responden sebanyak 39 orang atau 75% termasuk dalam ketegori tinggi, dan paling sedikit sebanyak 3 orang atau 5,77% termasuk dalam ketegori rendah.

B. Hasil Penelitian Dalam Korelasi Statistik

H_0 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi dengan resolusi

H_a : Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi dengan resolusi

$\alpha = 5\%$

Dari hasil perhitungan, diperoleh koefisien korelasi Pearson (Product Moment) sebesar 0,340. Berdasarkan pedoman penafsiran kolerasi, korelasi 0,340 termasuk pada kategori hubungan yang cukup kuat. Dengan rumus $t = rs\sqrt{\frac{n-2}{1-rs^2}}$ diperoleh nilai t hitung $t = 0,340\sqrt{\frac{52-2}{1-0,340^2}} = 2,56$. Dengan db = 50 (n-2) dan α =

5% untuk pengujian dua pihak, diperoleh nilai t tabel = 2,01. Nilai-nilai perhitungan ini kemudian disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.37

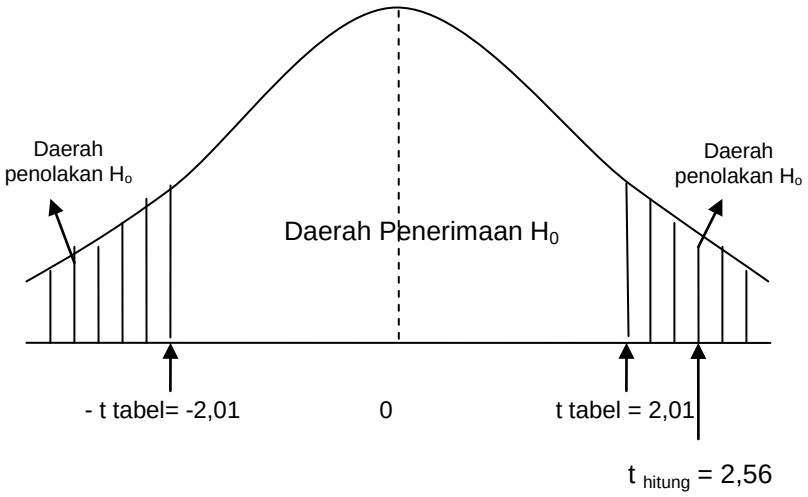
Hasil Korelasi

Hubungan	Koefisien Korelasi Pearson	Kekuatan hubungan	t hitung	t tabel	Kesimpulan
X-Y4	0.340	Cukup Kuat	2.56	2.01	Terdapat hubungan yang Signifikan

Sumber: Hasil Output SPSS 17.0

Gambar 4.12

Kurva Uji-t Dua Pihak



Dikarenakan t hitung (2,56) > t tabel (2,01), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi dengan resolusi.

Setelah diketahui adanya hubungan antara persepsi dengan resolusi, maka besarnya pengaruh persepsi terhadap resolusi dapat diketahui melalui nilai koefisien determinasi.

$KD = R^2 \times 100\%$

$KD = (0,340)^2 \times 100\%$

$= 11,56\%$

Dari rumus di atas dapat kita ketahui besarnya koefisien determinasi yaitu sebesar 11,56%. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 11,56% perubahan-perubahan resolusi disebabkan oleh persepsi. Sedangkan sisanya sebesar 88,44% perubahan yang terjadi pada resolusi disebabkan oleh faktor lain.

4.3.9 Pengaruh Persepsi Tamu Kunjungan terhadap Standarisasi Pelayanan Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung

A. Hasil Penelitian Dalam Tabulasi (Tabel Tunggal)

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang persepsi. maka dilakukan pengkategorian dengan cara menjumlahkan skor 8 pertanyaan, kemudian dicari panjang interval setiap kelas dengan rumus sebagai berikut :

$c = \frac{X_n - X_n}{k}$, dimana

c = panjang interval kelas

X_n = Nilai terbesar

X_1 = Nilai terkecil

k = banyaknya kelas, dalam hal ini adalah 3 (Tinggi-Sedang-Rendah)

Variabel persepsi terdiri atas 8 pertanyaan. Setiap pertanyaan terdiri atas 5 alternatif jawaban yang diberi nilai. Nilai skor terbesar adalah 40, sedangkan skor terendah adalah 25. Untuk menentukan interval setiap kategori (3 kelas), maka dilakukan perhitungan berikut:

$$c = \frac{40 - 25}{3} = 5,00$$

Dengan demikian, maka interval skor untuk menentukan masing-masing kategori persepsi adalah sebagai berikut:

Jumlah skor 25 - 29,99 : Rendah

Jumlah skor 30,00 - 34,99 : Sedang

Jumlah skor 35,00 - 40 : Tinggi

Tabel 4.38

Variabel Persepsi

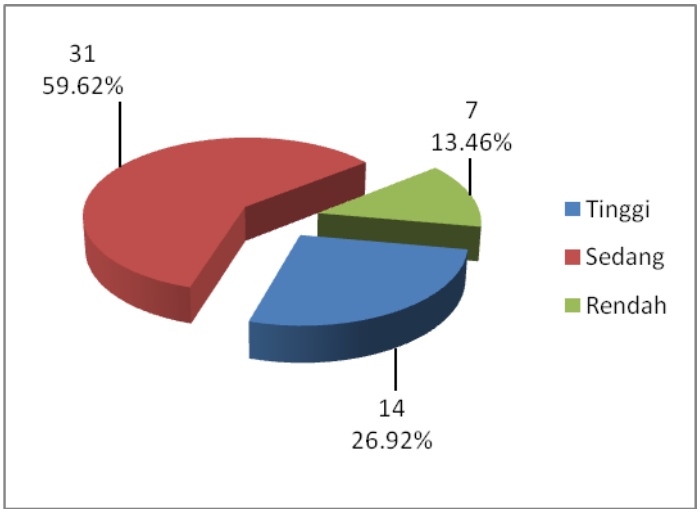
Sub Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Persepsi	Tinggi	14	26.92%
	Sedang	31	59.62%
	Rendah	7	13.46%
Total		52	100.00%

Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

Dari tabel diatas adalah tanggapan responden tentang Persepsi. Mayoritas responden sebanyak 31 orang atau 59,62% termasuk dalam ketegori sedang, dan paling sedikit sebanyak 7 orang atau 13,46% termasuk dalam ketegori rendah.

Gambar 4.13

Diagram Variabel Persepsi



Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

Untuk mengetahui bagaimana tanggapan responden tentang standarisasi pelayanan. maka dilakukan pengkategorian dengan cara menjumlahkan skor 8 pertanyaan, kemudian dicari panjang interval setiap kelas dengan rumus sebagai berikut (J.Supranto, Statistik Teori dan Aplikasi, Jilid 1, Edisi ke 6, Erlangga, Jakarta, Hal 64) :

$c = \frac{X_n - X_n}{k}$, dimana

c = panjang interval kelas

X_n = Nilai terbesar

X_1 = Nilai terkecil

k = banyaknya kelas, dalam hal ini adalah 3 (Tinggi-Sedang-Rendah)

Variabel standarisasi pelayanan terdiri atas 8 pertanyaan. Setiap pertanyaan terdiri atas 5 alternatif jawaban yang diberi nilai. Nilai skor terbesar adalah 40, sedangkan skor terendah adalah 21. Untuk menentukan interval setiap kategori (3 kelas), maka dilakukan perhitungan berikut:

$$c = \frac{40 - 21}{3} = 6,33$$

Dengan demikian, maka interval skor untuk menentukan masing-masing kategori standarisasi pelayanan adalah sebagai berikut:

Jumlah skor 21 – 27,32 : Rendah

Jumlah skor 27,33 – 33,66 : Sedang

Jumlah skor 33,67 - 40 : Tinggi

Tabel 4.39

Variabel Standarisasi Pelayanan

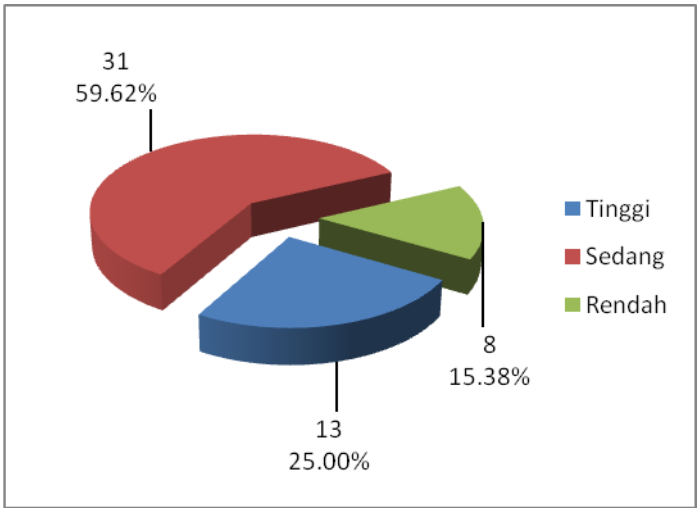
Sub Variabel	Kategori	Frekuensi	Persentase
Standarisasi Pelayanan	Tinggi	13	25.00%
	Sedang	31	59.62%
	Rendah	8	15.38%
Total		52	100.00%

Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

Dari tabel diatas adalah tanggapan responden tentang standarisasi pelayanan. Mayoritas responden sebanyak 31 orang atau 59,62% termasuk dalam ketegori sedang, dan paling sedikit sebanyak 8 orang atau 15,38% termasuk dalam ketegori rendah.

Gambar 4.14

Diagram Variabel Standarisasi Pelayanan



Sumber : Hasil Penelitian (angket), 2010

B. Hasil Penelitian Dalam Korelasi Statistik

H_0 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi dengan standarisasi pelayanan

H_a : Terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi dengan standarisasi pelayanan

α = 5%

Dari hasil perhitungan, diperoleh koefisien korelasi Pearson (Product Moment) sebesar 0,621. Berdasarkan pedoman penafsiran kolerasi, korelasi 0,621 termasuk pada kategori hubungan yang kuat. Dengan rumus $t = rs\sqrt{\frac{n-2}{1-rs^2}}$ diperoleh nilai t hitung $t = 0,621\sqrt{\frac{52-2}{1-0,621^2}} = 5,60$. Dengan db = 50 (n-2) dan α = 5% untuk pengujian dua pihak, diperoleh nilai t tabel = 2,01. Nilai-nilai perhitungan ini kemudian disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.40

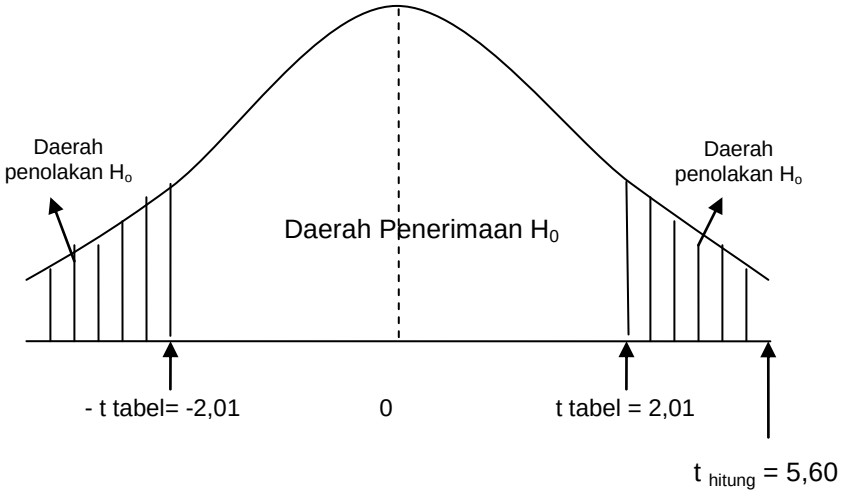
Hasil Korelasi

Hubungan	Koefisien Korelasi Pearson	Kekuatan hubungan	t hitung	t tabel	Kesimpulan
X-Y	0.621	Kuat	5.60	2.01	Terdapat hubungan yang Signifikan

Sumber: Hasil Output SPSS 17.0

Gambar 4.15

Kurva Uji-t Dua Pihak



Dikarenakan t hitung (5,60) > t tabel (2,01), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara persepsi dengan standarisasi pelayanan.

Setelah diketahui adanya hubungan antara persepsi dengan standarisasi pelayanan, maka besarnya pengaruh persepsi terhadap standarisasi pelayanan dapat diketahui melalui nilai koefisien determinasi.

$KD = R^2 \times 100\%$

$KD = (0{,}621)^2 \times 100\%$

$= 38{,}56\%$

Dari rumus di atas dapat kita ketahui besarnya koefisien determinasi yaitu sebesar 38,56%. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 38,56% perubahan-perubahan standarisasi pelayanan disebabkan oleh persepsi. Sedangkan sisanya sebesar 61,44% perubahan yang terjadi pada standarisasi pelayanan disebabkan oleh faktor lain.

Tabel. 4.41

Hasil Hipotesis Hubungan Antara Persepsi dengan Standarisasi Pelayanan

Hubungan	Koefisien Korelasi Pearson	Kekuatan hubungan	t hitung	t tabel	Kesimpulan
X1-Y	0.433	Cukup Kuat	3.39	2.01	Terdapat hubungan yang Signifikan
X2-Y	0.427	Cukup Kuat	3.34	2.01	Terdapat hubungan yang Signifikan
X3-Y	0.522	Kuat	4.33	2.01	Terdapat hubungan yang Signifikan
X4-Y	0.666	Kuat	6.32	2.01	Terdapat hubungan yang Signifikan
X-Y1	0.448	Cukup Kuat	3.54	2.01	Terdapat hubungan yang Signifikan
X-Y2	0.627	Kuat	5.69	2.01	Terdapat hubungan yang Signifikan
X-Y3	0.668	Kuat	6.35	2.01	Terdapat hubungan yang Signifikan
X-Y4	0.340	Cukup Kuat	2.56	2.01	Terdapat hubungan yang Signifikan
X-Y	0.621	Kuat	5.60	2.01	Terdapat hubungan yang Signifikan

Sumber: Hasil Output SPSS 17.0

4.4 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan tabel 4.32 diatas, maka kita dapat mengetahui bahwa pengalaman, peristiwa, informasi dan penafsiran pesan berkorelasi sebesar 0,448 terhadap standarisasi pelayanan. Hal ini mengisyaratkan bahwa hipotesis-hipotesis dalam penelitian ini terbukti, artinya aspek-aspek sub variabel pengalaman, peristiwa, informasi dan penafsiran pesan tersebut terbukti berpengaruh terhadap variabel standarisasi pelayanan. Dengan kata lain dapat disebutkan bahwa sub variabel pengalaman, peristiwa, informasi dan penafsiran pesan tersebut terbukti berpengaruh terhadap standarisasi pelayanan sebesar 20,07% terhadap standarisasi pelayanan. Demikian juga dengan korelasi Aksesibilitas, Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya tanggap) dan Resolusi dengan persepsi yaitu sebesar 0.621. Sedangkan untuk besarnya pengaruh Aksesibilitas, Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Daya tanggap) dan Resolusi terhadap persepsi sebesar 38,56%.

Dari pembahasan di atas, peneliti mengangkat dua variabel yakni, variabel x (persepsi) dan variabel y (standarisasi pelayanan). Pada variabel x (persepsi) peneliti berpedoman pada Desiderato yang dikuitp oleh Jalaluddin Rakhmat, yakni :

> "Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimuli inderawi (*sensory stimuli*). Sensasi adalah bagian dari persepsi. Walaupun begitu, menafsirkan makna informasi inderawi tidak hanya melibatkan sensasi, tetapi juga atensi, ekspektasi, motivasi dan memori". (Desiderato dalam Rakhmat, 2005:51)

Sedangkan pada variable y (standarisasi pelayanan) peneliti berpedoman pada *Service Level Agrrement*, yakni :

Standarisasi pelayanan adalah kesepakatan antara penyedia jasa dan pengguna jasa mengenai tingkat (mutu) layanan, yang mencakup konsep-konsep seperti aksesibilitas, *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap) dan resolusi.[1]

Selanjutnya peneliti akan membahas setiap identifikasi masalah dalam penelitian ini berdasarkan dari data primer dan data sekunder yang telah ada yang menjadi landasan dalam melakukan penelitian ini, sehingga dapat diperoleh hasil yang lebih terperinci sebagai berikut:

1. Pengalaman Tamu Kunjungan terhadap Standarisasi Pelayanan Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti dapat mengetahui bahwa Pengalaman Tamu Kunjungan yang telah digunakan Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung selama ini dalam menentukan standarisasi pelayanan, maka dapat diketahui bahwa; para responden dalam penelitian ini berpendapat bahwa pengetahuan tamu kunjungan bertambah mengenai Pikiran Rakyat setelah mengikuti kunjungan dengan persentase 67,31%, pendapat responden mengenai memperoleh kesan setelah melakukan kunjungan ke PT. Pikiran Rakyat dengan persentase sebesar 76,92%.

---

[1]*Service Level Agreement,* Strategi Menjaga Loyalitas Pelanggan, (www.ebizzasia.com/0218-2004/briefcase,0218,01,htm, 8 Mei 2006) hal. 1

Sehingga secara keseluruhan dapat diketahui bahwa besarnya korelasi antara sub variabel pengalaman dengan variabel standarisasi pelayanan adalah sebesar 0,433. Artinya pengaruh antara pengalaman dengan standarisasi pelayanan mempunyai hubungan yang **cukup kuat**, **searah** dan **signifikan** (penting).

Bersifat searah berarti, jika pengalaman semakin banyak atau baik maka standarisasi pelayanan juga akan semakin meningkat atau baik.

Sedangkan besarnya pengaruh pengalaman terhadap standarisasi pelayanan adalah sebesar 18,73%, sisanya yaitu 81,27% dipengaruhi oleh faktor lain seperti peristiwa, informasi dan penafsiran pesan. Sehingga dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa **H1 diterima** atau pengalaman mempengaruhi standarisasi pelayanan.

2. Pengaruh peristiwa tamu kunjungan terhadap Standarisasi Pelayanan Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung

Berdasarkan peristiwa Tamu Kunjungan yang telah digunakan Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung selama ini dalam menentukan standarisasi pelayanan, maka dapat diketahui bahwa; para responden dalam penelitian ini berpendapat bahwa waktu yang diberikan oleh Humas PT. Pikiran Rakyat pada pengunjung, telah sesuai dengan kebutuhan dengan persentase 63.46%, pendapat responden mengenai tempat yang disediakan oleh Humas PT. Pikiran Rakyat dalam menyambut pengunjung sudah memadai dengan persentase sebesar 57.69%.

Sehingga secara keseluruhan dapat diketahui bahwa besarnya korelasi antara sub variabel peristiwa dengan variabel standarisasi pelayanan adalah sebesar 0,427. Artinya pengaruh antara peristiwa dengan standarisasi pelayanan mempunyai hubungan yang **cukup kuat**, **searah** dan **signifikan** (penting).

Bersifat searah berarti, jika peritiwa semakin banyak atau baik maka standarisasi pelayanan juga akan semakin meningkat atau baik.

Sedangkan besarnya pengaruh peritiwa terhadap standarisasi pelayanan adalah sebesar 18,27%, sisanya yaitu 81,73% dipengaruhi oleh faktor lain seperti pelayanan, informasi dan penafsiran pesan. Sehingga dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa **H1 diterima** atau peristiwa mempengaruhi standarisasi pelayanan.

3. Pengaruh Informasi Tamu Kunjungan terhadap Standarisasi Pelayanan Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung

Berdasarkan informasi tamu kunjungan yang telah digunakan Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung selama ini dalam menentukan standarisasi pelayanan, maka dapat diketahui bahwa; para responden dalam penelitian ini berpendapat bahwa materi yang diberikan oleh PT. Pikiran Rakyat telah disampaikan oleh sumber yang tepat dengan persentase 73.08%, pendapat responden mengenai informasi yang telah disampaikan oleh narasumber PT. Pikiran Rakyat dinilai telah dengan persentase sebesar 71.15%.

Sehingga secara keseluruhan dapat diketahui bahwa besarnya korelasi antara sub variabel informasi dengan variabel standarisasi pelayanan adalah sebesar 0,522. Artinya pengaruh antara informasi dengan standarisasi pelayanan mempunyai hubungan yang **kuat**, **searah** dan **signifikan** (penting).

Bersifat searah berarti, jika informasi semakin banyak atau baik maka standarisasi pelayanan juga akan semakin meningkat atau baik.

Sedangkan besarnya pengaruh informasi terhadap standarisasi pelayanan adalah sebesar 27,26%, sisanya yaitu 72,74% dipengaruhi oleh faktor lain seperti pelayanan, peristiwa dan penafsiran pesan. Sehingga dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa **H1 diterima** atau informasi mempengaruhi standarisasi pelayanan.

4. Pengaruh Penafsiran Pesan Tamu Kunjungan terhadap Standarisasi Pelayanan Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung

Berdasarkan penafsiran pesan tamu kunjungan yang telah digunakan Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung selama ini dalam menentukan standarisasi pelayanan, maka dapat diketahui bahwa; para responden dalam penelitian ini berpendapat bahwa Interaksi yang dijalin oleh pihak PT. Pikiran Rakyat kepada pengunjung dinilai telah baik dengan persentase 71.15%, pendapat responden mengenai Pesan yang disampaikan oleh pihak PT. Pikiran Rakyat dapat dimengerti oleh Bpk/Ibu/Sdr/i dengan persentase sebesar 69.23%.

Sehingga secara keseluruhan dapat diketahui bahwa besarnya korelasi antara sub variabel panafsiran pesan dengan variabel standarisasi pelayanan adalah sebesar 0,666. Artinya pengaruh antara panafsiran pesan dengan standarisasi pelayanan mempunyai hubungan yang **kuat**, **searah** dan **signifikan** (penting).

Bersifat searah berarti, jika penafsiran pesan semakin baik maka standarisasi pelayanan juga akan semakin meningkat atau baik.

Sedangkan besarnya pengaruh penafsiran pesan terhadap standarisasi pelayanan adalah sebesar 44,41%, sisanya yaitu 55,59% dipengaruhi oleh faktor lain seperti pelayanan, peristiwa dan informasi. Sehingga dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa **H1 diterima** atau penafsiran pesan mempengaruhi standarisasi pelayanan.

5. Pengaruh Persepsi Tamu Kunjungan terhadap Aksesibilitas Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung

Berdasarkan persepsi tamu kunjungan PT. Pikiran Rakyat Bandung selama ini dalam menilai Aksesibilitas Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung, maka dapat diketahui bahwa; para responden dalam penelitian ini berpendapat bahwa waktu yang disediakan oleh Humas PT. Pikiran Rakyat dalam melayani Bpk/Ibu/Sdr/i dinilai sudah cukup dengan persentase 76,92%, pendapat responden mengenai target Bpk/Ibu/Sdr/i pada saat berkunjung ke PT. Pikiran Rakyat tercapai dengan baik dengan persentase sebesar 61,54%.

Sehingga secara keseluruhan dapat diketahui bahwa besarnya korelasi antara variabel persepsi dengan sub variabel *Aksesibilitas* adalah sebesar 0,448. Artinya pengaruh antara persepsi dengan *Aksesibilitas* mempunyai hubungan yang **cukup kuat**, **searah** dan **signifikan** (penting).

Bersifat searah berarti, jika persepsi semakin baik maka *Aksesibilitas* juga akan semakin meningkat atau baik.

Sedangkan besarnya pengaruh persepsi terhadap *Aksesibilitas* adalah sebesar 20,07%, sisanya yaitu 79,93% dipengaruhi oleh faktor lain seperti *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap) dan Resolusi. Sehingga dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa **H1 diterima** atau persepsi mempengaruhi *Aksesibilitas*.

6. Pengaruh Persepsi Tamu Kunjungan terhadap *Reliability* (Kehandalan) Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung.

Berdasarkan persepsi tamu kunjungan PT. Pikiran Rakyat Bandung selama ini dalam menilai *Reliability* (Kehandalan) Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung, maka dapat diketahui bahwa; para responden dalam penelitian ini berpendapat bahwa Kemampuan Humas PT. Pikiran Rakyat dinilai sudah baik dalam menyampaikan materi yang dibutuhkan tamu kunjungan dengan persentase 67.31%, pendapat responden mengenai Pelayanan yang diberikan oleh Humas PT. Pikiran Rakyat kepada tamu kunjungan dinilai sudah baik dengan persentase sebesar 67.31%.

Sehingga secara keseluruhan dapat diketahui bahwa besarnya korelasi antara variabel persepsi dengan sub variabel *Reliability* (Kehandalan) adalah sebesar 0,627. Artinya pengaruh antara persepsi dengan *Reliability* (Kehandalan) mempunyai hubungan yang **kuat**, **searah** dan **signifikan** (penting).

Bersifat searah berarti, jika persepsi semakin baik maka *Reliability* (Kehandalan) juga akan semakin meningkat atau baik.

Sedangkan besarnya pengaruh persepsi terhadap *Reliability* (Kehandalan) adalah sebesar 20,07%, sisanya yaitu 39,27% dipengaruhi oleh faktor lain seperti *Aksesibilitas*, *Responsiveness* (Daya tanggap) dan Resolusi. Sehingga dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa **H1 diterima** atau persepsi mempengaruhi *Reliability* (Kehandalan).

7. Pengaruh Persepsi Tamu Kunjungan terhadap *Responsiveness* (Daya tanggap) Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung.

Berdasarkan persepsi tamu kunjungan PT. Pikiran Rakyat Bandung selama ini dalam menilai *Responsiveness* (Daya tanggap) Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung, maka dapat diketahui bahwa; para responden dalam penelitian ini berpendapat bahwa Humas PT. Pikiran Rakyat dinilai sudah cepat dalam melayani tamu kunjungan dengan persentase 63,46%, pendapat responden mengenai Humas PT. Pikiran Rakyat dinilai sudah tanggap dalam melayani tamu kunjungan dengan persentase sebesar 69,23%.

Sehingga secara keseluruhan dapat diketahui bahwa besarnya korelasi antara variabel persepsi dengan sub variabel *Responsiveness* (Daya tanggap) adalah sebesar 0,668. Artinya pengaruh antara persepsi dengan *Responsiveness* (Daya tanggap) mempunyai hubungan yang **kuat**, **searah** dan **signifikan** (penting).

Bersifat searah berarti, jika persepsi semakin baik maka *Responsiveness* (Daya tanggap) juga akan semakin meningkat atau baik.

Sedangkan besarnya pengaruh persepsi terhadap *Responsiveness* (Daya tanggap) adalah sebesar 44,61%, sisanya yaitu 55,39% dipengaruhi oleh faktor lain seperti *Aksesibilitas*, *Reliability* (Kehandalan) dan Resolusi. Sehingga dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa **H1 diterima** atau persepsi mempengaruhi *Responsiveness* (Daya tanggap).

8. Pengaruh Persepsi Tamu Kunjungan terhadap Resolusi Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung.

Berdasarkan persepsi tamu kunjungan PT. Pikiran Rakyat Bandung selama ini dalam menilai Resolusi Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung, maka dapat diketahui bahwa; para responden dalam penelitian ini berpendapat bahwa Humas PT. Pikiran Rakyat dinilai mampu memberikan solusi atas masalah-masalah yang dipertanyakan oleh Bpk/Ibu/Sdr/i sebagai tamu kunjungan dengan persentase 57.69%, pendapat responden mengenai Humas PT. Pikiran Rakyat dinilai mampu memberikan solusi dengan persentase sebesar 65.38%.

Sehingga secara keseluruhan dapat diketahui bahwa besarnya korelasi antara variabel persepsi dengan sub variabel Resolusi adalah sebesar 0,340. Artinya pengaruh antara persepsi dengan Resolusi mempunyai hubungan yang **cukup kuat**, **searah** dan **signifikan** (penting).

Bersifat searah berarti, jika persepsi semakin baik maka Resolusi juga akan semakin meningkat atau baik.

Sedangkan besarnya pengaruh persepsi terhadap Resolusi adalah sebesar 11,56%, sisanya yaitu 88,44% dipengaruhi oleh faktor lain seperti *Aksesibilitas*, *Reliability* (Kehandalan) dan *Responsiveness* (Daya tanggap). Sehingga dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa **H1 diterima** atau persepsi mempengaruhi Resolusi.

9. Pengaruh Persepsi Tamu Kunjungan terhadap Standarisasi Pelayanan Oleh Humas PT. Pikiran Rakyat Bandung.

Secara keseluruhan dapat diketahui bahwa besarnya korelasi antara variabel persepsi dengan variabel Standarisasi Pelayanan adalah sebesar 0,621. Artinya pengaruh antara persepsi dengan Standarisasi Pelayanan mempunyai hubungan yang **kuat**, **searah** dan **signifikan** (penting). Bersifat searah berarti, jika persepsi semakin baik maka Standarisasi Pelayanan juga akan semakin meningkat atau baik.

Sedangkan besarnya pengaruh persepsi terhadap Standarisasi Pelayanan adalah sebesar 38,56%, sisanya yaitu 61,44% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati peneliti. Sehingga dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa **H1 diterima** atau persepsi mempengaruhi Standarisasi Pelayanan.