

**HUBUNGAN ANTARA CITRA PERUSAHAAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN JACO TV
SHOPPING CABANG JAWA TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Ilmu Komunikasi



OLEH :

Rossy Berliana Moeried

NBI :1151700078

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

**HUBUNGAN ANTARA CITRA PERUSAHAAN DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN JACO TV
SHOPPING CABANG JAWA TIMUR**
SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Ilmu Komunikasi



OLEH :

Rossy Berliana Moeried

NBI :1151700078

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Rossy Berliana Moeried
NBI : 1151700078
Judul : Hubungan Antara Citra Perusahaan Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan Jaco Tv Shopping Cabang Jawa Timur

Surabaya, 1 Juli 2022

Mengetahui:

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing



Dr. Dra. Ayun Manduwinarti, M.P.
NPP. 20120.87.0103



Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom.,
M.Med.Kom
NPP. 20150.17.0741

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Dewan Penguji:

1. Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom

2. Irmasanthi Danadharta, S.Hub.Int., MA

3. Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S. Sos., M.Med.Kom

Mengesahkan

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan


Dr. Dra. Ayun Manduwinarti, M.P

NPP. 20120.87.0103



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rossy Berliana Moeried
NBI/NPM : 1151700078
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi / ~~Tesis~~ / ~~Disertasi~~ / ~~Laporan Penelitian~~ / ~~Praktek~~*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

**Hubungan Antara Citra Perusahaan Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan
Jaco Tv Shopping Cabang Jawa Timur**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada tanggal : 06 Juli 2022

Yang Menyatakan,

46AJX884721795

(Rossy Berliana Moeried)

*Coret yang tidak perlu

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Rossy Berliana Moeried
NBI : 1151700078
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Hubungan Antara Citra Perusahaan Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan Jaco Tv Shopping Cabang Jawa Timur

Menyatakan:

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah yang saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasi dan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran saya sesadar-sadarnya.

Surabaya, 01 Juli 2022

Yang membuat pernyataan


METERAI TEMPEL
C4CAJX884721769
Rossy Berliana Moeried

ABSTRAK

Citra dan kepercayaan yang baik di mata konsumen merupakan salah satu hal yang terpenting bagi kesuksesan suatu perusahaan. Terlebih lagi di era informasi seperti saat ini, peran *public relation* dalam membangun citra positif sangat diperlukan. Hal tersebut berhubungan dengan kepuasan suatu pelanggan yang percaya pada suatu perusahaan. Perusahaan *Jaco Tv Shopping* yang juga mengedepankan dan mempertahankan citranya guna mencapai kepuasan pelanggan. Penilaian seseorang terhadap suatu perusahaan yang diperoleh dari berbagai sumber informasi sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana hubungan citra perusahaan dengan tingkat kepuasan dari pelanggan *Jaco Tv Shopping* cabang Jawa Timur. Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kuantitatif dan menggunakan pendekatan *postpositivist* dalam mengembangkan ilmu pengetahuan serta menggunakan strategi penelitian seperti survei dan eksperimen yang memerlukan data statistik. Sedangkan untuk pengumpulan data, peneliti menggunakan angket atau kuesioner.

Kata Kunci: Citra, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

A good image and trust in the eyes of consumers is one of the most important things for the success of a company. Moreover, in the current information age, the role of public relations in building a positive image is indispensable. This relates to the satisfaction of a customer who believes in a company. Jaco Tv Shopping company which also prioritizes and maintains its image in order to achieve customer satisfaction. A person's assessment of a company obtained from various sources of information so as to increase customer satisfaction. This study aims to determine how the relationship between corporate image and the level of satisfaction of Jaco Tv Shopping East Java customers. This research was conducted using quantitative research methods and using a postpositivist approach in developing knowledge and using research strategies such as surveys and experiments that require statistical data. Meanwhile, for data collection, researchers used a questionnaire or questionnaire.

Keyword : *Image, Customer Satisfaction*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT. Atas segala berkah, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Antara Citra Perusahaan Dengan Tingkat Kepuasan Pelanggan *Jaco Tv Shopping* Cabang Jawa Timur”. Shalawat serta salam juga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW dan semoga kita semua mendapatkan syafa’atnya di hari akhir, Amiin. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Maka dari itu penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dr. Dra. Ayun Manduwinarti, M.P, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Mohammad Insan Romadhan, S.I.Kom., M.Med.Kom dan Drs. Widiyatmo Ekoputro, MA yang juga telah meluangkan waktunya untuk menjadi dosen pembimbing saya, terima kasih atas segala arahan, kritik dan saran kepada penulis dalam proses skripsi ini.
3. Irmasanthi Danadharta, S.Hub.Int, MA dan Bagus Cahyo Shah Adhi Pradana, S. Sos., M.Med.Kom telah meluangkan waktunya menjadi dosen penguji pada saat ujian skripsi dan memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini.
4. Semua dosen Ilmu Komunikasi Untag Surabaya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang telah meminjamkan berbagai buku referensi untuk pengerjaan skripsi dan atas canda tawa yang menjadi kenangan di Untag Surabaya.
5. Mama penulis, Asni Djumriati untuk beliau lah skripsi ini penulis persembahkan. Terimakasih atas segala kasih sayang yang diberikan

dalam membahayakan dan membimbing penulis selama ini sehingga penulis dapat terus berjuang meraih mimpi dan cita-cita.

6. Saudara-saudara penulis yaitu mba enjang, mba ines, mba intan dan mba arini yang juga menyemangati penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
7. Kakak-kakak dan adik saya yaitu kak beby, mas trisnul dan farrel yang selalu memberikan kekuatan dalam segala tantangan yang saya lewati dalam proses menyelesaikan skripsi ini dan juga sudah selalu sabar menjadi pendengar setia tangisan ku yang sering ini karena aku cengeng.
8. Sahabat-sahabat ku di kampus ada yang sejak ospek yaitu Hesti Kurniawati. Rio Lauwindra entah sejak semester berapa kita berteman hehehe dan terakhir Angelia Puspita yang menjadi personil terakhir dari 3 orang terdekat selama dikampus. Terimakasih atas support dan bantuannya dalam mengerjakan skripsi ini walaupun aku menjadi orang terakhir yang lulus dari kita berempat tapi gapapa kok makasih banyak juga ya udah mau menjadi pendengar setia setiap cerita-cerita dan tangisanku hehe, u know i love u so much.
9. Ex-Trainer Jaco Tv Shoppjng mba maudy yang cantik terimakasih atas bantuannya dulu waktu masih kerja di jaco, makasih sudah bantuin aku dalam banyak hal mulai dari hal pribadi, tugas kuliah dan sampai skripsi ini selesai.
10. Bu HRD jaco yaitu sisteur hany yang cantik terimakasih juga atas bantuannya dan refrensi skripsinya. Dirimu termasuk saksi bisu bagaimana hampir gila nya aku dalam proses ngerjain skripsi ini serta diterpanya aku dengan beragam masalah kehidupan ku hehehe.
11. Rinaldi Riski Ade. S yang selama kurang lebih hampir 4 tahun ini ber-partner dengan ku dan menemaniku dalam segala hal, terimakasih sudah menjadi pendengar yang baik dan tempat aku menangis hehe.
12. Cafe-cafe, rumah teman, kamarku sendiri dan semua tempat yang telah memfasilitasi penulis selama pengerjaan skripsi yang sangat lama ini.

13. Kepada semua pihak yang telah membantu penulis selama proses pengerjaan skripsi ini dan tidak bisa disebutkan satu persatu.
14. Yang terakhir terima kasih untuk diri saya sendiri yang telah kuat, tangguh, sabar dan bekerja amat keras agar dapat menyelesaikan skripsi ini walaupun selama tiga semester.

Penulis menyadari betul bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan buku skripsi ini. Oleh karena itu, besar harapan penulis untuk menerima kritik dan saran dari para pembaca. Demikian penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, Amiin Ya Rabbal'alamin.

Surabaya, 1 Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----|
| Cover..... | i |
| Lembar Persetujuan Skripsi | iii |
| Halaman Pengesahan Skripsi..... | iv |
| Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi..... | v |
| Surat Pernyataan Keaslian | vi |
| Abstrak | vii |
| Kata Pengantar..... | ix |
| Daftar isi | xii |
| Daftar Tabel..... | xiv |
| Daftar Lampiran..... | xv |
| Bab 1 Pendahuluan | |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 3 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 3 |
| Bab 2 Kajian Pustaka | |
| 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu | 5 |
| 2.2 Kajian Teori..... | 8 |
| 2.3 Definisi Konsep | 13 |
| 2.4 Definisi Operasional | 14 |
| 2.5 Kerangka Dasar Pemikiran..... | 14 |
| 2.6 Hipotesis Penelitian | 15 |

Bab 3 Metode Penelitian

| | |
|---|----|
| 3.1 Pendekatan Penelitian | 16 |
| 3.2 Jenis Penelitian | 16 |
| 3.3 Populasi dan Sampel | 16 |
| 3.4 Pengukuran dan Instrumen Penelitian | 17 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 22 |
| 3.6 Teknik Analisis Data | 23 |
| 3.7 Definisi Konsep dan Operasional Variabel..... | 24 |

Bab 4 Hasil Penelitian

| | |
|-------------------------------------|----|
| 4.1 Gambaran Objek Penelitian | 26 |
| 4.2 Penyajian Data..... | 26 |
| 4.3 Pembahasan | 46 |

Bab 5 Penutup

| | |
|---------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan..... | 48 |
| 5.2 Saran | 48 |

| | |
|-----------------------------|----|
| Daftar Pustaka | 49 |
|-----------------------------|----|

| | |
|-----------------------|----|
| Lampiran | 52 |
|-----------------------|----|

DAFTAR TABEL

| | |
|------------------|----|
| Tabel 2.1 | 5 |
| Tabel 3.1 | 18 |
| Tabel 3.2 | 19 |
| Tabel 3.3 | 20 |
| Tabel 3.4 | 23 |
| Tabel 4.1 | 27 |
| Tabel 4.2 | 27 |
| Tabel 4.3 | 28 |
| Tabel 4.4 | 29 |
| Tabel 4.5 | 29 |
| Tabel 4.6 | 30 |
| Tabel 4.7 | 30 |
| Tabel 4.8 | 31 |
| Tabel 4.9 | 31 |
| Tabel 4.10 | 32 |
| Tabel 4.11 | 33 |
| Tabel 4.12 | 33 |
| Tabel 4.13 | 34 |
| Tabel 4.14 | 35 |
| Tabel 4.15 | 46 |
| Tabel 4.16 | 46 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1.Instrumen Penelitian | 52 |
| Lampiran 2.Hasil Uji Validitas..... | 55 |
| Lampiran 3.Hasil Uji Reliabilitas | 56 |
| Lampiran 4.Hasil Korelasi | 57 |
| Lampiran 5.Lembar Perintah Revisi dari Dosen Penguji | 58 |
| Lampiran 6.Hasil Uji Turnitin | 61 |

