

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN INFORMASI DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI CIBOPARK  
INFORMATION CENTER PALAEBUHAN KATU

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salahsatu Syarat Untuk Menempuh Gelar Sarjana Ilmu  
Komunikasi Universitas Pakuan

DANU TRIANA

041114287



1025

PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA UNIVERSITAS PAKUAN BOGOR	
Tgl Terima :	
No. Induk Buku :	040 1023/11/ASUB/2020
No Class :	1023 DAN W 2019
Sumber Buku :	

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA  
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS PAKUAN  
BOGOR  
APRIL 2019

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Danu Triana  
NPM : 044114267  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Program Pendidikan : Strata-1  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya  
Judul : Hubungan Kualitas Pelayanan Informasi Dengan TingkatKepuasan Pengunjung Di Geopark Information Center

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu komunikasi pada Program Studi Ilmu komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya Universitas Pakuan.

DEWAN PENGUJI

Menyetujui

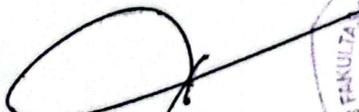
Pembimbing I : Qoute Nuraini C, M.IKom  
NIP: 1.0113 001 606  
Pembimbing II : Ismail Taufik Rusfien, M.Si  
NIP: 1.1215047681  
Pembaca : Diana Amaliasari, M. Si  
NIP. 1.0113 001606

  
.....  
  
.....  
  
.....

Ditetapkan di : Bogor

Tanggal : 08 Mei 2019

Dekan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya

  
Dr. Agnes Setyowati, M.Hum  
NIP. 1.0596 008 229



Ketua Program Studi  
Ilmu Komunikasi

  
Muslim, M.Si  
NIP. 1. 0909 048 513

## RINGKASAN

DANU TRIANA 044114236. 2019. Hubungan Kualitas Pelayanan Informasi Dengan Tingkat Kepuasan Pengunjung Di Geopark Information Center Palabuhanratu. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Pakuan Bogor. Dibawah bimbingan Qoute Nuraini C, M.IKom dan Ismail Taufik Rusfien, M.Si

---

Geopark Information Center merupakan pusat informasi Geopark Nasional Ciletuh-Palabuhanratu (GNCP). Dan kantor ini adalah salah satu penyelenggara pelayanan publik dengan menyediakan sarana, prasarana, fasilitas berupa layanan informasi, fasilitas pendukung seperti layanan akses internet gratis, petugas pelaksana layanan informasi, instrumen transaksi, produk pelayanan, serta menetapkan waktu layanan informasi.

Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik pengunjung, mengetahui seberapa efektif komunikasi yang disampaikan oleh kantor Geopark Information Center dalam menyampaikan informasi kepada pengunjung yang datang ke kantor tersebut. Rumusan masalah yang timbul dalam penelitian ini adalah mengetahui bagaimana Hubungan Pelayanan Informasi Dengan Tingkat Kepuasan pengunjung di Geopark Information Center (GIC) palabuhanratu. Serta ingin mengetahui seberapa kuat hubungan yang nyata antara Hubungan pelayanan yang dilakukan oleh kantor GIC dengan kepuasan pengunjung yang datang ke kantor Geopark Information Center.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif deskriptif korelasional. Sumber atau responden yang menjadi objek penelitian adalah pengunjung yang datang ke kantor GIC palabuhanratu yang ada pada saat melakukan penelitian dengan cara menyebarkan kuisioner kepada responden berjumlah 100 orang yang menggunakan rumus slovin. Untuk menentukan siapa yang menjadi responden peneliti menggunakan teknik pengambilan Non Probability Sampling. Uji validitas yang dipakai menggunakan Product Moment Pearson dan Reabilitas menggunakan Alpha Cronbach. Pengukuran yang dipakai dalam penelitian menggunakan Rank Spearman untuk mengetahui data dengan skala ordinal. Aplikasi yang digunakan peneliti dalam mengolah data dalam penelitian ini dengan menggunakan SPSS V 20.

Dari hasil penelitian telah diketahui bahwa Hubungan Kualitas Pelayanan Informasi dengan Tingkat Kepuasan Pengunjung di Geopark Information Center dinilai efektif. Hal tersebut telah ditunjukkan dengan nilai rata-rata kualitas pelayanan dapat diketahui bahwa semua pernyataan dinyatakan valid untuk variabel kualitas pelayanan (x) indikator akurat karena nilai Rhitung lebih besar dari nilai  $R_{tabel} = 0,197$  dan dapat diketahui bahwa semua pernyataan dinyatakan valid untuk variabel kualitas pelayanan (x) indikator relevan karena nilai Rhitung lebih besar dari nilai  $R_{tabel} = 0,197$  dan dapat diketahui bahwa semua pernyataan dinyatakan valid untuk variabel kepuasan pengunjung (y) indikator kualitas karena nilai Rhitung lebih besar dari nilai  $R_{tabel} = 0,197$  dan 10 dapat diketahui bahwa semua pernyataan dinyatakan valid untuk variabel kepuasan pengunjung (y) indikator harga karena nilai Rhitung lebih besar dari nilai  $R_{tabel} = 0,197$  Sdari data yang telah diolah oleh peneliti.

**Kata Kunci: HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN INFORMASI DENGAN TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI GEOPARK INFORMATION CENTER PALABUHANRATU**