

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN HUMAS PT TELKOM
PRUMPUNG TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(KASUS : MASYARAKAT JAKARTA TIMUR)**

SKRIPSI

GUSTIA RISWANA

0441 17 421



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS PAKUAN
BOGOR
OKTOBER 2021**

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Gustia Riswana

NPM : 044117399

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Humas PT Telkom Prumpung Terhadap Kepuasan Pelanggan (Kasus : Masyarakat Kota Jakarta Timur)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan 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

Pembimbing I : Diana Amaliasari, M.Si.
NIP/NIK : 1.0113 001 606
Pembimbing II : Intan Tri Kusumaningtias, M.Ikom
NIP/NIK : 1.0616 049 761
Pembaca : Dr. Dwi Rini Sovia Firdaus, M. Comn
NIP/NIK : 1.0113 001 607
Ditetapkan di : Bogor
Tanggal : 24 Januari 2022



Mengetahui,

Dekan FISIB,



Dr. Henny Suharyati, M.Si.
NIP. 196006071990092001



Ketua Prodi Ilmu Komunikasi



Dr. Dwi Rini Sovia Firdaus, M. Comn
NIP. 1.0113 001 607

ABSTRAK

GUSTIA RISWANA. 044117421. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Humas PT Telkom Prumpung Terhadap Kepuasan Pelanggan (Kasus : Masyarakat Kota Jakarta Timur). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Budaya, Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Pakuan Bogor. Di bawah bimbingan : **Diana Amaliasari dan Intan Tri Kusumaningtias.**

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan humas PT Telkom Prumpung terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan dua variabel bebas (X) yaitu karakteristik pelanggan dan kualitas pelayanan humas serta satu variabel terikat (Y) yaitu kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan yaitu deskriptif dan regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa karakteristik pelanggan dan kualitas pelayanan humas PT Telkom Prumpung berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini terbukti berdasarkan uji F nilai sig. sebesar 0,003 dan nilai F_{hitung} sebesar 1167,228 > F_{tabel} 0,11 yang artinya terdapat pengaruh secara simultan variabel X terhadap variabel Y. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,927 yang berarti bahwa karakteristik pelanggan dan kualitas pelayanan humas memiliki proposisi pengaruh terhadapkepuasan pelanggan PT Telkom Prumpung sebesar 92,7%.

Kata kunci : *humas, kepuasan pelanggan, komunikasi, kualitas pelayanan*