

HUBUNGAN ANTARA PELAYANAN *FULL BOARD* DENGAN CITRA LAMPION HOTEL

**(Study korelasi antara Pelayanan *Full Board* dengan Citra Lampion Hotel
Solo)**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan

Guna mencapai gelar Sarjana S-1

Ilmu Komunikasi



Disusun Oleh:

Tri Lestari

L 100090180

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2014

HALAMAN PERSETUJUAN

HUBUNGAN PELAYANAN *FULL BOARD* DENGAN CITRA LAMPION HOTEL

(Studi Kolerasi antara pelayanan *Full Board* dengan citra Lampion Hotel
Solo)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

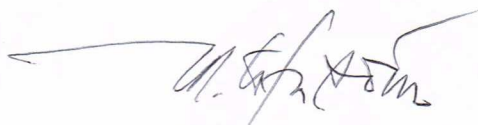
TRILESTARI

L 100090180

Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
Untuk Diujikan oleh Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi dan Informatika
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Pembimbing I

Pembimbing II



M. Toharudin, S.Pd. MA
NIK.848



Drs. Budi Santoso, M.Si
NIK. 100.1276

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

HUBUNGAN PELAYANAN *FULL BOARD* DENGAN CITRA LAMPION HOTEL

(Studi kolerasi antara pelayanan *Full Board* dengan citra Lampion Hotel Solo)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

TRILESTARI
L 100090180

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada tanggal 23 Januari 2014

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat mendapatkan gelar S-1

Susunan Dewan Penguji

1. M. Toharudin, S.Pd. MA
2. Drs. Budi Santoso, S.Sos. M.Si
3. Agus Triyono, S.Sos, M.Si

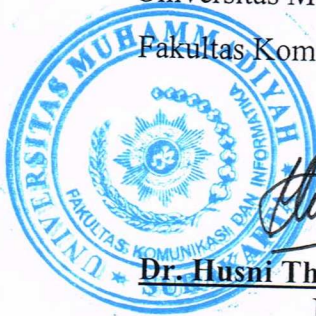
(M. Toharudin)
(Budi Santoso)
(Agus Triyono)

Surakarta,

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Fakultas Komunikasi dan Informatika

Dekan,



Dr. Husni Thamrin, ST, MT, Ph.D

NIK. 706

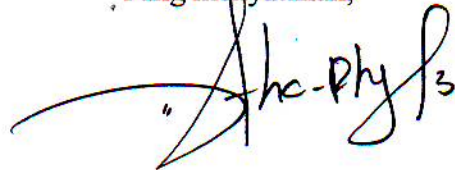
PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang sudah ada sebelumnya untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi sepanjang pengetahuan saya terdapat karya maupun pendapat dari orang lain, semua pembahasan dalam skripsi ini diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Dan apabila kemudian hari terdapat ketidakbenaran yang saya katakan diatas, maka saya bertanggung jawab sepenuhnya.

Surakarta, 19 November 2013

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Tri Lestari", with a stylized flourish extending to the left.

Tri Lestari
L100090180

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

Keberhasilan dimulai dengan usaha dan Do'a yang disertai hati yang tulus dalam setiap langkah kita, dan dengan sebuah keyakinanlah yang akan menjawab sesuatu yang tak mungkin.

Persembahan:

Skripsi ini ku persembahkan untuk:

1. Ayah dan ibu yang telah memberikan ssegalangan dukungan serta doa yang tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kakakku tersayang Dedi Paryadi dan Murtini, M.Pd. yang telah memberikan saran dalam membantu menyusun skripsi ini.
3. Seseorang yang telah memberikan semangat yang luar biasa dan membantu dalam mendapatkan data dalam penyusunan skripsi ini.
4. Teman-teman seangkatan nita, arsa, rani, lilis, niken, upik dan teman-teman satu bimbingan.

KATA PENGANTAR

Komunikasi dijadikan suatu alat dalam menjembatani suatu perusahaan terhadap pihak-pihak yang terkait, baik internal maupun eksternal dalam suatu perusahaan. Suatu perusahaan dikatakan sukses berdasarkan adanya komunikasi yang efektif, sehingga dengan adanya hal tersebut dapat membantu dalam membangun citra sebuah perusahaan. *Pelayanan Full Board* yang merupakan produk dari Lampion Hotel yang dapat dikatakan sukses dalam memasarkan produk kepada masyarakat khususnya masyarakat Solo, yang tidak terlepas dari adanya komunikasi yang efektif tersebut. Untuk itu skripsi ini menjelaskan seberapa besar pengaruh pelayanan *Full Board* terhadap citra Lampion Hotel Solo.

Alhamdulillah, dengan ini penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas Rahmat dan Ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Skripsi ini disusun dengan bertujuan untuk memenuhi persyaratan dalam rangka mencapai gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Dr. Husni Thamrin, ST, MT, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta.

2. Ibu Rinasari Kusuma, M.I.Kom, selaku ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak M. Toharudin, S.Pd, MA., selaku pembimbing I yang selalu mengoreksi skripsi ini agar menjadi sempurna serta semangat dan dukungan yang diberikan agar skripsi cepat selesai.
4. Bapak Budi Santoso, M.Si., selaku pembimbing II yang memberikan pengarahan, koreksi, semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada semua Dosen Ilmu Komunikasi yang telah sabar memberikan ilmu serta pengalaman kepada kami, serta para staf di Fakultas Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Kepada Ibu dan Ayah yang sangat aku cintai, terima kasih atas segala kasih dan semangatnya serta doa yang tak ada henti-hentinya yang telah diberikan.
7. Kakak Ku tersayang Murtini, M.Pd., yang selalu memberikan kritik dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepada Indrianto Anggoro Putro tercinta, terima kasih semangat dan doa dalam penyusunan skripsi ini.
9. Teman-teman seangkatan Nita, Arsa, Rani, Niken, Lilis, Upik yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas semangat dan telah mau berbagi ilmu semoga tetap terus menjalin silaturahmi.
10. Adik-adikku di Kost Hapsari Widya, Nuki, dan semua yang tak dapat satu persatu disebutkan terima kasih dalam memberikan semangat dalam penyusunan skripsi ini.

Di dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih jauh dari sempurna, kritik dan saran penulis yang membangun sangat penulis harapkan. Dengan adanya skripsi ini penulis berharap dapat memberikan manfaat bagi para pembaca ataupun pihak yang berkepentingan yang mempunyai kepentingan sesuai dengan topik yang penulis angkat.

Surakarta, 19 November 2013

Penulis

Tri Lestari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GRAFIK.....	xv
ABSTRAK	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Landasan Teori	8
1. Teori Komunikasi.....	8
1.1 Definisi Komunikasi.....	8
1.2 Model Komunikasi	10
1.3 Teori Interpersonal.....	12
1.4 Komunikasi Perusahaan	14

	10
2. Public Relation	16
3. Strategi Pemasaran Hotel.....	19
4. Pelayanan.....	20
5. Citra/Image	24
F. Kerangka Pemikiran	26
G. Hipotesis	27
H. Definisi Konseptual	27
I. Definisi Operasional	30
J. Pengukuran Variabel	32
K. Metodologi	33
BAB II DESKRIPSI LOKASI	40
A. Gambaran Lampion Hotel	40
1. Sejarah Lampion Hotel.....	40
2. Arti Logo dan Nama.....	42
3. Misi dan Visi	45
4. Struktur Organisasi	45
5. Job Desk	46
B. Karakteristik Responden.....	53
1. Identitas Responden Menurut Jenis Kelamin	53
2. Identitas Responden Menurut Usia.....	53
3. Identitas Responden Menurut Tempat Tinggal	54
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	56
A. Pengujian Persyaratan Analisis	56

	11
1. Uji Validitas.....	56
2. Uji Reliabilitas.....	58
B. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	58
1. Deskripsi Jawaban Responden	58
2. Deskripsi Data	61
C. Pembahasan Hasil Analisis Data	66
BAB IV PENUTUP	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran	87

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gb. 1.1 Model Komunikasi Schram	11
Gb. 1.2 Model Komunikasi Aritoteles	12
Gb. 1.3 Kerangka Pemikiran	26
Gb. 2.1 Gedung Lampion Hotel	41
Gb. 2.2 Nama Dan Logo Lampion	42
Gb. 2.3 Struktur Organisasi Lampion Hotel	45

DAFTAR TABEL

Tb. 2.1 Keterangan Jenis Kelamin	53
Tb. 2.2 Keterangan Usia Responden	54
Tb. 2.3 Keterangan Tempat Tinggal Responden	55
Tb. 3.1 Uji validitas <i>FullBoard</i>	56
Tb. 3.2 Uji Validitas Citra Hotel	57
Tb. 3.3 Hasil Uji Reabilitaas	58
Tb. 3.4 Respon Responden	59
Tb. 3.5 Data Variabel Penelitian	61
Tb. 3.6 Kategori <i>FullBoard</i> Dimensi <i>Tengibel</i>	62
Tb. 3.7 Kategori <i>FullBoard</i> Dimensi <i>Reability</i>	63
Tb. 3.8 Kategori <i>FullBoard</i> Dimensi <i>Responsivitness</i>	63
Tb. 3.9 Kategori <i>FullBoard</i> Dimensi Asurance	64
Tb. 3.10 Kategori <i>FullBoard</i> Dimensi <i>Emphati</i>	64
Tb. 3.11 Kategori Pertanyaan 1	67
Tb. 3.12 Kategori Pertanyaan 2	68
Tb. 3.13 Kategori Pertanyaan 3	68
Tb. 3.14 Kategori Pertanyaan 4	69
Tb. 3.15 Kategori Pertanyaan 5	70
Tb. 3.16 Kategori Pertanyaan 6	71
Tb. 3.17 Kategori Pertanyaan 7	71
Tb. 3.18 Kategori Pertanyaan 8	72

Tb. 3.19 Kategori Pertanyaan 9	73
Tb. 3.20 Kategori Pertanyaan 10	73
Tb. 3.21 Kategori Pertanyaan 11	74
Tb. 3.22 Kategori Pertanyaan 12	75
Tb. 3.23 Kategori Pertanyaan 13	75
Tb. 3.24 Kategori Pertanyaan 14	76
Tb. 3.25 Kategori Pertanyaan 15	76
Tb. 3.26 Kategori Pertanyaan 16	77
Tb. 3.27 Kategori Pertanyaan 17	77
Tb. 3.28 Kategori Pertanyaan 18	78
Tb. 3.29 Kategori Pertanyaan 19	78
Tb. 3.30 Kategori Pertanyaan 20	79
Tb. 3.31 Kategori Pertanyaan 21	79
Tb. 3.32 Kategori Pertanyaan 22	80
Tb. 3.33 Kategori Pertanyaan 23	80
Tb. 3.34 Kategori Pertanyaan 24	81
Tb. 3.35 Kategori Pertanyaan 25	82
Tb. 3.36 Kategori Pertanyaan 26	83

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1 Grafik Responden	60
Grafik 3.2 Grafik Kategori <i>FullBoard</i> Hotel	61
Grafik 3.3 Citra Lampion Hotel	65

ABSTRAK

Tri Lestari, L1000 90 180, Pengaruh Pelayanan *Full Board* Dalam Membangun Citra Lampion Hotel Solo, Skripsi, Jurusan Ilmu Komunikasi, Jurusan PR & Marketing Communication, Fakultas Komunikasi dan Informatika, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013.

Komunikasi sebagai alat yang mempunyai peranan yang cukup tinggi dalam membangun citra suatu perusahaan, dalam menjalin hubungan yang dinamis maka komunikasi yang efektif sangat diperlukan bagi pihak perusahaan terhadap pihak yang mempunyai pengaruh terhadap perusahaan baik pihak internal maupun pihak eksternal suatu perusahaan. Komunikasi merupakan alat yang efektif dalam menjual suatu produk kepada pihak eksternal perusahaan. Pengaruh yang cukup signifikan terhadap bidang perhotelan dalam menjual suatu produk pelayanan yang dimiliki kepada pihak eksternal maka sangat membutuhkan komunikasi yang strategis dalam suatu pemasaran.

Penelitian ini menggambarkan apakah ada hubungan yang signifikan terhadap pelayanan *Full Board* dengan citra Lampion Hotel Solo. Studi ini menganalisis seberapa besar dampak pelayanan *Full Board* Lampion Hotel dengan mengukur tolak ukur pelayanan *Full Board* yang menjadi produk Lampion Hotel dalam membangun citra Lampion Hotel Solo. Rumusan dari penelitian ini adalah apakah ada hubungan yang signifikan antara pelayanan *Full Board* dalam membangun citra Lampion Hotel. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan mengukur hubungan antara dua variabel dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini menggunakan rumus Product Moment sebagai alat untuk menganalisis data penelitian. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara pelayanan *Full Board* terhadap membangun citra Lampion Hotel Solo. Hasil penelitian menggunakan korelasi Product Moment diperoleh hasil $r_{xy} = 0,546$, sedangkan nilai r_{table} sebesar 0,404. Dengan demikian nilai $r_{xy} (0,546) > r_{table:95\%:24} (0,404)$ sehingga hipotesis yang diajukan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelayanan *Full Board* dalam membangun citra Lampion Hotel Solo dapat dibuktikan.

Kata kunci : *Pengaruh, pelayanan, citra, hotel*