

**EFEKTIVITAS STRATEGI KOMUNIKASI TERHADAP
SERVICE QUALITY DI UNIT LAYANAN TERPADU LEMBAGA
LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH III**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana

MARCHELLA NABILA PUTRI

NIM : 44201063

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI DAN BAHASA
UNIVERSITAS BINA SARANA IINFORMATIKA**

PEMUDA

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Marchella Nabila Putri
NIM : 44201063
Jenjang : Sarjana (S1)
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Komunikasi dan Bahasa
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika Pemuda

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang telah saya buat dengan judul : **"Efektivitas Strategi Komunikasi Terhadap *Service Quality* Unit Layanan Terpadu Di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III"**, adalah asli (orisinil) dan tidak plagiat (menjiplak) dan belum pernah diterbitkan/dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga. Apabila di kemudia hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklain bahwa skripsi yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari **Universitas Bina Sarana Informatika** dicabut/dibatalkan.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 1 Juli 2024

Yang menyatakan,



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Marchella Nabila Putri', is written over the stamp and QR code.

Marchella Nabila Putri

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini, penulis:

Nama : Marchella Nabila Putri
NIM : 44201063
Jenjang : Sarjana (S1)
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Komunikasi dan Bahasa
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika

Dan Pihak Perusahaan tempat riset:

Nama : Noviyanto
Jabatan : Kepala Bagian Umum
Perusahaan : Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III

Sepakat atas hal-hal di bawah ini :

1. Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III menyetujui untuk memberikan kepada penulis dan Universitas Bina Sarana Informatika **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas penelitian dalam rangka penyusunan karya ilmiah dengan Judul **“Efektivitas Strategi Komunikasi Terhadap Service Quality Unit Layanan Terpadu Di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III”** yang disusun oleh penulis.
2. Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III memberikan persetujuan kepada penulis dan Universitas Bina Sarana Informatika untuk mengunggah karya ilmiah penulis pada repository Universitas Bina Sarana Informatika (Publikasi) terbatas hanya untuk keperluan akademis, tidak untuk tujuan/kepentingan komersial
3. Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III telah menyediakan data atau informasi yang diperlukan untuk penyusunan karya ilmiah penulis. Dalam hal terjadi kesalahan ataupun kekurangan dalam penyediaan data dan atau informasi maka Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III dalam bentuk apapun tidak bertanggung jawab dan tidak dapat dimintakan pertanggungjawaban oleh siapapun termasuk atas materi/isi karya ilmiah penulis atau materi/isi dan publikasi di repository Universitas Bina Sarana Informatika.

Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III juga tidak bertanggung jawab atas segala dampak dan atau kerugian yang timbul dalam bentuk apapun akibat Tindakan yang berkaitan dengan penggunaan data dan atau informasi yang terdapat pada publikasi yang dimaksud.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 1 Juli 2024

Menyetujui,

Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III,

Penulis,



Kepala Bagian Umum



Marchella Nabila Putri

44201063

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Marchella Nabila Putri
NIM : 44201063
Jenjang : Sarjana (S1)
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Komunikasi dan Bahasa
Perguruan Tinggi : Universitas Bina Sarana Informatika
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS STRATEGI KOMUNIKASI TERHADAP SERVICE QUALITY DI UNIT LAYANAN UMUM LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH III

Telah dipertahankan pada periode 2024-1 dihadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom) pada Program Sarjana (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi di Universitas Bina Sarana Informatika.

Jakarta, 22 Juli 2024

PEMBIMBING SKRIPSI

Pembimbing I : Arvin Hardian, S.Sos., M.M., M.I.Kom.

Pembimbing II : Dhefina Armelsa, M.M., M.I.Kom.

Penguji I : Amalliah, M.I.Kom.

Penguji II : Martiadi, S.I.Kom, M.I.Kom

UNIVERSITAS
DEWAN PENGUJI

LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA

Skripsi sarjana yang berjudul “Efektivitas Strategi Komunikasi Terhadap Service *Quality Unit* Layanan Terpadu Di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III” adalah hasil karya tulis asli Marchella Nabila Putrian bukan hasil terbitan sehingga peredaran karya tulis hanya berlaku di lingkungan akademik saja, serta memiliki hak cipta. Oleh karena itu, dilarang keras untuk mengganggakan baik sebagian maupun seluruhnya karya tulis ini, tanpa seizin penulis.

Referensi kepustakaan diperkenankan untuk dicatat tetapi pengutipan atau peringkasan isi tulisan hanya dapat dilakukan dengan seizin penulis dan disertai ketentuan pengutipan secara ilmiah dengan menyebutkan sumbernya.

Untuk keperluan perizinan pada pemilik dapat menghubungi informasi yang tertera di bawah ini:

Nama : Marchella Nabila Putri
Alamat : Jalan Menteng Jaya, No.54 012/009 Menteng, Jakarta Pusat
No. Telp : 085691713394
E-mail : marchellanabila02@gmail.com

UNIVERSITAS

LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

	LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI
	UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA

NIM : 44201063
Nama Lengkap : Marchella Nabila Putri
Dosen Pembimbing I : Arvin Hardin M M M I K O M
Judul Skripsi : Efektivitas Strategi Komunikasi Terhadap *Service Quality* Unit Layanan Terpadu Di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III

No	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing I
1.	18 April 2024	Membahas mengenai judul yang akan menjadi penelitian	
2.	25 April 2024	Bimbingan Bab 1	
3.	8 May 2024	Bimbingan Bab 2	
4.	22 May 2024	Bimbingan Bab 3	
5.	6 Juni 2024	Bimbingan Bab 2 dan 3 dan Revisi	
6.	20 Juni 2024	Bimbingan Bab 3 dan 4	
7.	27 Juni 2024	Bimbingan Bab 4	
8.	1 Juli 2024	Bimbingan akhir Bab 1-5	

Catatan untuk Dosen Pembimbing.

Bimbingan Skripsi

Dimulai pada tanggal : 18 April 2024
Diakhiri pada tanggal : 1 Juli 2024
Jumlah pertemuan bimbingan : 8

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing I



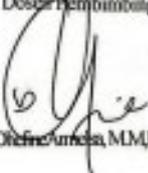
(Arvin Hardin M M M I K O M)

	LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI
	UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA

NIM : 44201063
 Nama Lengkap : Marchella Nabila Putri
 Dosen Pembimbing II : Dhefne Amela, M.M, M.I.Kom
 Judul Skripsi : Efektivitas Strategi Komunikasi Terhadap *Service Quality* Unit Layanan Terpadu Di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III

No	Tanggal Bimbingan	Pokok Bahasan	Paraf Dosen Pembimbing II
1.	15 May 2024	Bimbingan judul dan Bab 1 dan 2	
2.	28 May 2024	Bimbingan revisi Bab 1 dan 2	
3.	5 Juni 2024	Bimbingan Bab 3	
4.	13 Juni 2024	Bimbingan revisi Bab 4	
5.	20 Juni 2024	Bimbingan Kuesioner Bab 3	
6.	26 Juni 2024	Bimbingan Bab 4	
7.	24 Juni 2024	Bimbingan Bab 4 dan 5	
8.	3 Juli 2024	Bimbingan Bab 1-5	

Catatan untuk Dosen Pembimbing.
 Bimbingan Skripsi
 Dimulai pada tanggal : 15 Mei 2024
 Diakhiri pada tanggal : 3 Juli 2024
 Jumlah pertemuan bimbingan : 8

Disetujui oleh,
 Dosen Pembimbing II

 (Dhefne Amela, M.M, M.I.Kom)

PERSEMBAHAN

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.” -Al Baqarah 286

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Allah SWT, skripsi ini dapat dikerjakan dengan lancar dan diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu dengan rasa hormat dan bahagia saya persembahkan skripsi ini untuk :

1. Bapak Sugiharto dan Ibu Supriyanti yang telah membesarkan saya dan selalu membimbing mendukung, memotivasi, memberi apa yang terbaik bagiku serta selalu mendoakan saya untuk meraih kesuksesan.
2. Keluarga besar saya yang telah mendukung saya sehingga saya dapat mencapai titik pengerjaan skripsi ini.
3. Kepada seluruh teman-teman saya yang turut membantu berjalannya penyusunan skripsi saya

Tanpa mereka,

Saya dan karya ini tak akan pernah ada.

UNIVERSITAS

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini penulis sajikan dalam bentuk yang sederhana. Adapun judul skripsi yang penulis ambil sebagai berikut, **“Efektivitas Strategi Komunikasi Terhadap *Service Quality* Unit Layanan Terpadu Di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III”**.

Tujuan penulisan skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan Sarjana Universitas Bina Sarana Informatika. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan skripsi ini tidak dapat berjalan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Bina Sarana Informatika
2. Wakil Rektor Universitas Bina Sarana Informatika
3. Dekan Fakultas Komunikasi dan Bahasa Universitas Bina Sarana Informatika
4. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bina Sarana Informatika
5. Bapak Arvin Hardian, M.M, M.I.Kom selaku Dosen Pembimbing skripsi
6. Ibu Dhefine Armelsa, M.M, M.I.Kom selaku Asisten Pembimbing Skripsi
7. Staff / karyawan / dosen di lingkungan Universitas Bina Sarana Informatika
8. Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III yang telah memberikan saya kesempatan dalam menjalankan jenjang karir serta menjadi bahan penelitian saya
9. Kedua orangtua tercinta yang telah memberikan dukungan moral maupun spiritual
10. Keluarga besar yang senang tiasa telah memberikan dukungan untuk pengerjaan skripsi ini
11. Orang yang bersama dengan penulis selama masa pengerjaan skripsi, Azzahra Agnimaya dan Ariansyah Dimatteo yang telah menjadi bagian dalam proses gagal

dan berhasilnya skripsi penulis. Selalu siap dalam menghibur penulis di masa terpuruk ketika pengerjaan skripsi

12. Rekan-rekan perjuangan penulis di kampus, Elfrida, Jennifer, dan Vania telah memberikan dukungan selama proses pengerjaan skripsi ini

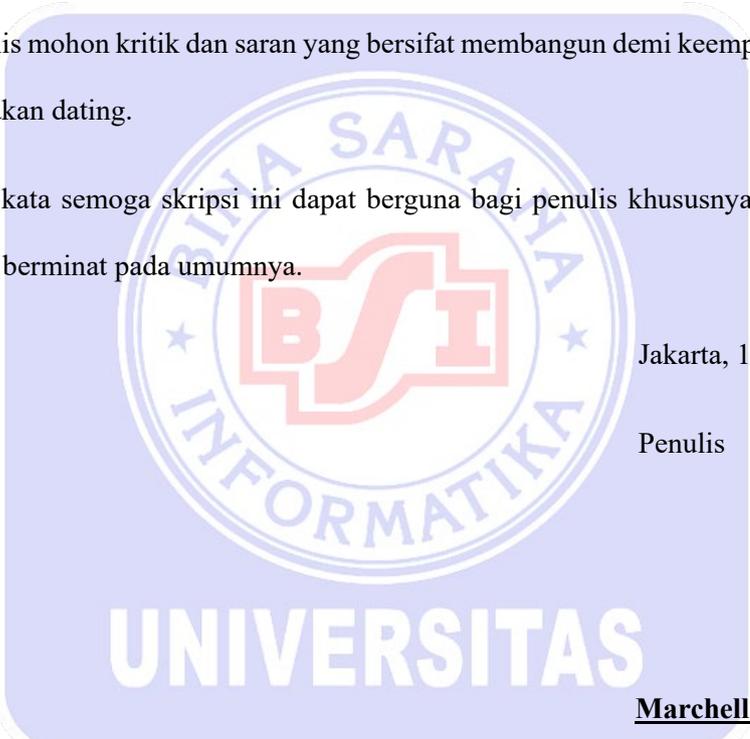
13. Rekan-rekan kerja penulis di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III telah memberikan bantuan selama pengerjaan skripsi

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari bahwa penulisa skripsi ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi keempurnaan penulis di masa yang akan datang.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 1 Juli 2024

Penulis



UNIVERSITAS

Marchella Nabila Putri

ABSTRAK

Marchella Nabila Putri (44201063), Efektivitas Strategi Komunikasi Terhadap Service Quality Unit Layanan Terpadu Di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi hubungan antara strategi komunikasi yang diterapkan di Unit Layanan Terpadu dengan *Service Quality* yang ada. Strategi Komunikasi diidentifikasi sebagai variabel bebas, sementara *Service Quality* dianggap sebagai variabel terikat dalam kerangka penelitian ini. Metode penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang diperoleh menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada seluruh pengunjung yang datang di Unit Layanan Terpadu Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan strategi komunikasi terhadap *service quality* yang sudah berjalan. Temuan ini memperkuat pentingnya penerapan strategi komunikasi yang tepat dan terarah sebagai bagian dari *service quality*. Inti dari penelitian ini adalah bahwa Unit Layanan Terpadu perlu memperhatikan secara serius bagaimana penerapan strategi komunikasi untuk mencapai peningkatan *service quality*.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, Efektivitas, *Service Quality*



UNIVERSITAS

ABSTRACT

Marchella Nabila Putri (44201063), Effectiveness of Communication Strategy on Service Quality of Integrated Service Units in Higher Education Service Institutions Region III

This study aims to investigate the relationship between the communication strategy implemented in the Integrated Service Unit and the Service Quality. Communication Strategy is identified as the independent variable, while Service Quality is considered as the dependent variable in this research framework. This research method uses quantitative data obtained using questionnaires distributed to all visitors who come to the Integrated Service Unit of the Higher Education Service Institution Region III. The results of this study indicate that there is a significant effect of communication strategies on service quality that has been running. This finding reinforces the importance of implementing an appropriate and directed communication strategy as part of service quality. The essence of this research is that the Integrated Service Unit needs to pay serious attention to how to implement communication strategies to achieve improved service quality.

Keywords: Communication Strategy, Effectiveness, Service Quality



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iii
PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN HAK CIPTA.....	vi
LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI.....	vii
PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis	4
BAB II	5
2.1 Efektivitas Komunikasi.....	5
2.2 Komunikasi	5
2.3 Strategi Komunikasi.....	6
2.4 Service Quality.....	7
2.5 Komunikasi Untuk Layanan Publik.....	8
2.6 Penelitian Terdahulu	9
BAB III.....	12
3.1. Desain Penelitian	12
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	12
3.2.1. Lokasi Penelitian.....	12
3.3. Unit Analisis	13

3.4. Definisi Konseptual	13
3.5. Pemilihan Informan dan Teknik Pengumpulan Data	16
3.6 Metode Pengolahan dan Analisis Data	16
3.6.1 Metode Pengolahan	16
3.7 Populasi dan Sampel	17
3.7.1 Populasi.....	17
3.7.2 Sampel.....	17
3.8 Skala pengumpulan Variabel	18
3.9 Uji Instrumental	19
3.9.1 Uji validitas.....	19
3.9.2 Uji Reliabilitas.....	20
3.10 Uji Hipotesis	21
3.10.1 Rancangan Uji T	21
BAB IV	23
4.1 Profil Perusahaan	23
4.2 Karakteristik Responden.....	24
4.3 Analisis Penilaian Efektivitas Strategi Komunikasi.....	25
4.4 Analisis Penilaian <i>Service quality</i>	29
4.5 Analisis data	32
4.5.1 Uji Validitas	32
4.5.2 Uji Reliabilitas	33
4.5.3 Uji T	34
BAB V.....	35
5.1 Kesimpulan	35
5.2 Saran.....	35
DAFTAR PUSTAKA.....	37
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	38
SURAT KETERANGAN PKL/RISET.....	39
BUKTI HASIL PENGECEKAN PLAGIARISME.....	40
LAMPIRAN.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV. 1 Kantor Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah..... 23



DAFTAR TABEL

Tabel III. 1 Kisi Kisi Pertanyaan Variabel X.....	14
Tabel III. 2 Kisi-Kisi Pertanyaan Variabel Y	15
Tabel III. 3 Skala Pengukuran Likert	18
Tabel III. 4 Nilai Skor rata-rata Tanggapan Responden.....	19
Tabel IV. 1 Karakteristik Responden.....	24
Tabel IV. 2 Rekapitulasi Penelitian Variabel (X) Efektivitas Strategi Komunikasi ...	27
Tabel IV. 3 Rekapitulasi Penelitian Variabel (Y) Service quality	30
Tabel IV. 4 Pengujian Validitas	33
Tabel IV. 5 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	33
Tabel IV. 6 Hasil Pengujian Uji T	34



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran VI. 1 Surat Keterangan Riset.....	39
Lampiran VI. 2 Bukti Pengecekan Plagiarisme	40
Lampiran VI. 3 Lembar Kuesioner Variabel X Strategi Komunikasi	41
Lampiran VI. 4 Lembar Kuesioner Variabel Y Service Quality	42
Lampiran VI. 5 Tabel Induk Variabel X.....	44
Lampiran VI. 6 Tabel Induk Variabel Y	46
Lampiran VI. 7 Tabel Uji Validasi Variabel X	48
Lampiran VI. 8 Tabel Uji Validitas Variabel Y	51
Lampiran VI. 9 Tabel Uji Reliabilitas Variabel X.....	52
Lampiran VI. 10 Tabel Uji Reliabilitas Variabel Y	53
Lampiran VI. 11 Hasil Diagram Jenis Kelamin Kuesioner.....	54
Lampiran VI. 12 Hasil Diagram Usia Kuesioner.....	54
Lampiran VI. 13 Hasil Diagram Kuesioner Variabel X1	54
Lampiran VI. 14 Hasil Diagram Kuesioner Variabel X2	55
Lampiran VI. 15 Hasil Diagram Kuesioner Variabel X3	55
Lampiran VI. 16 Hasil Diagram Kuesioner Variabel X4.....	55
Lampiran VI. 17 Hasil Diagram Kuesioner Variabel X5	56
Lampiran VI. 18 Hasil Diagram Kuesioner Variabel X6.....	56
Lampiran VI. 19 Hasil Diagram Kuesioner Variabel X7.....	56
Lampiran VI. 20 Hasil Diagram Kuesioner Variabel X8.....	57
Lampiran VI. 21 Hasil Diagram Kuesioner Variabel X9	57
Lampiran VI. 22 Hasil Diagram Kuesioner Variabel Y1	57
Lampiran VI. 23 Hasil Diagram Kuesioner Variabel Y2	58
Lampiran VI. 24 Hasil Diagram Kuesioner Variabel Y3	58
Lampiran VI. 25 Hasil Diagram Kuesioner Variabel Y4	58
Lampiran VI. 26 Hasil Diagram Kuesioner Variabel Y5	59
Lampiran VI. 27 Hasil Diagram Kuesioner Variabel Y6.....	59
Lampiran VI. 28 Hasil Diagram Kuesioner Variabel Y7	59
Lampiran VI. 29 Hasil Diagram Kuesioner Variabel Y8	60
Lampiran VI. 30 Hasil Diagram Kuesioner Variabel Y9	60
Lampiran VI. 31 Hasil Diagram Kuesioner Variabel Y10	60

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan kegiatan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari masyarakat dalam menjalin interaksi atau hubungan satu sama lain. Agus M. Hardjana mengatakan bahwa komunikasi adalah proses di mana seseorang menyampaikan pesan kepada orang lain melalui media tertentu dan yang menerima pesan tersebut memberikan tanggapan kepada pengirim. Dalam konteks ini, pesan-pesan yang berisi gagasan, konsep, pendapat, atau pemikiran dari Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III dinilai cukup efektif untuk menginformasikan strategi komunikasi terhadap unit layanan umum kepada pengunjung yang datang. (Hardjana, 2016).

Strategi komunikasi yang baik adalah yang dapat mengidentifikasi atau memposisikan seseorang dengan lawan bicarannya, sehingga mereka dapat mencapai tujuan komunikasi. Tidak ada strategi komunikasi yang didasarkan tanpa tujuan. Ini ditunjukkan oleh jaringan kerja, yang menentukan tindakan apa yang akan dilakukan dan bagaimana strategi mempengaruhi tindakan tersebut. Prasyarat yang diperlukan dalam membangun strategi komunikasi adalah pemahaman tujuan yang lebih baik, artinya jika tujuan dipahami dengan jelas maka akan lebih mudah untuk mengidentifikasi strategi untuk mencapai tujuan. (Supriadi, 2020)

Strategi komunikasi juga memberikan kemudahan dalam mengenal dan memengaruhi khalayak atau penerima pesan untuk dapat memahami apa yang ingin disampaikan pengirim pesan sehingga keberhasilan proses komunikasi dapat terjamin. Pesan yang disampaikan dengan bahasa sederhana dan saluran komunikasi yang memudahkan masyarakat dapat mengubah sikap atau perilaku sasaran sesuai tujuan komunikasi. (Riadi, 2020).

Pelaksanaan fungsi pelayanan dalam pemerintahan dikenal dengan sebutan pelayanan publik. Pelayanan publik dilaksanakan oleh organisasi sektor publik dan diarahkan untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang diinginkan oleh seluruh lapisan masyarakat. Namun dalam praktek penyelenggaraannya, pelayanan publik

yang diberikan masih cenderung menjadi keluhan publik dan belum memuaskan (Jamaluddin 2016).

Layanan umum di Lembaga layanan Pendidikan Tingkat Tinggi Wilayah III merupakan layanan yang tersedia untuk melayani kebutuhan dan memberikan kepuasan dengan apa yang dibutuhkan pengunjung ketika berada di Lembaga layanan Pendidikan Tingkat Tinggi Wilayah III. Pelayanan publik penting untuk dikedepankan karena kepentingan atau kepuasan pengunjung bergantung pada pemerintah yang memberikan layanan yang baik kepada rakyatnya dan bagaimana Masyarakat memberikan tanggapan. Dengan begitu, pemerintah bertanggung jawab untuk melaksanakan tugasnya sebagai penyedia layanan yang terbaik. (di rilis pada tanggal 2 Juni 2023, pada laman web <https://lldikti3.kemdikbud.go.id>)

Salah satu aspek yang sangat berpengaruh dalam pelaksanaan pelayanan publik adalah kemampuan para staf layanan untuk berintraksi dan berkomunikasi dengan masyarakat. komunikasi merupakan aktivitas yang lazim dilakukan dalam memberikan layanan. Kualitas pelayanan dapat dinilai dari cara petugas berkomunikasi dengan Masyarakat. Oleh karna itu, setiap petugas layanan perlu menguasai keterampilan komunikasi yang baik, pelayanan publik merujuk pada jasa yang diberikan oleh suatu organisasi (seperti Perusahaan, pemerintah, atau swasta) kepada masyarakat, baik dengan atau tanpa pembayaran, untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan mereka. Komunikasi yang efektif mempermudah instansi untuk berhubungan dengan masyarakatnya, serta membentuk rasa saling ketergantungan antara pemerintah dan masyarakat. (Arif, 2019)

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi indikator utama dalam menilai reputasi sebuah perusahaan atau lembaga. Tilaar, seperti yang dikutip oleh Taufiqurakhman & Satispi (2018:77), mengidentifikasi beberapa faktor penting yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan pelayanan publik, seperti dedikasi dan disiplin, kejujuran, inovasi, ketekunan, ketekunan, sumber daya manusia (SDM), dan kepemimpinan. Pendapat lain, menurut Hardiyansyah (2017:108), menyoroti enam faktor utama yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik, termasuk kemampuan aparatur, pengawasan sosial, perilaku birokrasi, motivasi kerja birokrasi, komunikasi, disposisi, struktur, iklim komunikasi, serta aliran informasi organisasi dan

restrukturisasi organisasi. Semua faktor ini sangat krusial untuk mencapai tujuan dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan berkualitas.

Pelaksanaan pelayanan publik masih dihadapkan pada beberapa tantangan, seperti yang telah diidentifikasi oleh Rahmadana dkk. (2020:12), antara lain:

- a) Keterbatasan kompetensi dan profesionalisme sumber daya manusia (pegawai).
- b) Respons terhadap keluhan masyarakat yang kurang memadai.
- c) Penyebaran informasi yang kurang luas kepada Masyarakat.
- d) Proses birokrasi yang berbelit-belit, terutama dalam urusan perizinan, yang menyebabkan penyelesaian pelayanan menjadi lambat.
- e) Kurangnya koordinasi antara unit-unit layanan terkait.

Komunikasi merupakan proses yang kompleks. Untuk merencanakan strategi komunikasi yang efektif, diperlukan pertimbangan mendalam terhadap faktor-faktor yang mendukung dan menghambat. Oleh karena itu, berdasarkan hal-hal yang disebutkan diatas, peneliti ingin melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Efektivitas Strategi Komunikasi Terhadap *Service quality* Di Unit Layanan Umum Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana efektivitas strategi komunikasi dalam pelayanan umum di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah

- a. Untuk mengetahui efektivitas strategi komunikasi dalam pelayanan umum di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dapat memberikan sumbangan wawasan keilmuan mengenai keefektifan strategi komunikasi dalam pelayanan umum di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III.

1.4.2 Manfaat Praktis

Untuk memenuhi nilai tugas akhir skripsi. Diharapkan juga dapat berfungsi sebagai pandangan dan Pelajaran tentang pentingnya strategi komunikasi yang baik dan tepat untuk meningkatkan nilai mutu.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Efektivitas Komunikasi

Efektivitas berasal dari kata "efektif", yang merujuk pada pencapaian keberhasilan dalam mencapai tujuan tertentu. Ide ini selalu berkaitan dengan bagaimana hasil yang telah dicapai dan yang diharapkan terkait satu sama lain. Efektivitas bisa dinilai dari berbagai perspektif dan dapat dievaluasi dengan berbagai metode, serta memiliki keterkaitan yang erat dengan efisiensi. Mahmudi mengungkapkan bahwa efektivitas mencerminkan seberapa besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, yang menunjukkan tingkat keefektifan sebuah organisasi, program, atau kegiatan. (Mahmudi, 2015).

Keefektifan komunikasi dapat diamati dari aktivitas penerima pesan yang memberikan umpan balik. Contohnya adalah dengan mengajukan pertanyaan, menjawab, atau melaksanakan pesan yang disampaikan.. Dari tanggapan yang diterima, akan muncul umpan balik yang menunjukkan adanya keefektifan komunikasi. Menurut Bonaraja Purba, umpan balik adalah informasi yang diterima sebagai bentuk respons pesan yang telah dikirimkan sebelumnya. Komunikasi bertujuan untuk menyampaikan pesan dari sumber ke penerima yang benar. Keberhasilan komunikasi terjadi ketika penerima pesan dapat memahami pesan yang disampaikan dengan tepat, sehingga jika ada kesalahpahaman antara sumber dengan penerima, komunikasi dianggap gagal atau tidak efektif. Kegagalan dalam berkomunikasi dapat disebabkan oleh adanya gangguan. (Edi, 2020).

2.2 Komunikasi

Komunikasi adalah proses pengiriman pesan atau symbol yang memiliki makna dari seseorang pengirim pesan kepada penerima pesan dengan tujuan khusus. Dalam berkomunikasi, ada suatu proses dimana setiap langkahnya memiliki makna yang bisa berbeda tergantung pada pemahaman dan persepsi orang yang berkomunikasi. Akibatnya, komunikasi yang efektif akan terjadi jika semua orang yang terlibat memahami semua yang dapat digunakan. (Mulyana, 2019)

Menurut Agus M.Hardjana (2016 : 15) “Komunikasi adalah proses di mana seseorang menyampaikan pesan melalui media tertentu kepada orang lain, dan setelah menerima pesan, memberikan tanggapan kepada pengirim pesan”.

Andrew E. Sikula (2017 : 145) “Komunikasi adalah proses mengalihkan informasi, pemahaman, dan pengertian dari satu individu, tempat, atau objek ke individu, tempat, atau objek lainnya”.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, komunikasi adalah suatu proses di mana pesan berupa gagasan, persepsi, atau pemikiran disampaikan kepada komunikator melalui metode yang efektif, sehingga memberikan pemahaman atau makna yang serupa kepada komunikan.

2.3 Strategi Komunikasi

Komunikasi merupakan proses dimana seseorang menyampaikan pesan kepada orang lain dengan tujuan memberitahukan, menyampaikan pendapat, serta mengubah perilaku atau sikap, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam merancang strategi komunikasi, terdapat komponen dan indikator yang digunakan untuk mengevaluasi proses komunikasi dan menganalisis elemen-elemen komunikasi yang terlibat (Luas, Sondakh, & Londa, 2020):

1. **Siapa yang berkomunikasi? (Siapa sumber/komunikator)**

Komunikator adalah individu atau entitas yang memiliki kebutuhan untuk berkomunikasi atau melakukan komunikasi.

2. **Apa yang dikatakan? (Apa pesan yang disampaikan)**

Serangkaian simbol yang menggunakan perasaan, nilai, dan gagasan disebut pesan. Pesan terdiri dari tiga komponen utama: makna yang ingin disampaikan, simbol yang digunakan untuk mengkomunikasikan makna tersebut, dan struktur atau organisasi pesan.

3. **Melalui saluran apa? (Media yang digunakan)**

Saluran adalah alat atau media yang digunakan untuk mengirimkan pesan dari sumber ke komunikan (penerima). Ini dapat dilakukan secara langsung (misalnya, secara langsung bertemu) atau tidak langsung (misalnya, melalui media cetak atau elektronik)

4. **Kepada siapa komunikasi ditujukan? (Siapa penerima pesan)**

Ini mencakup individu, kelompok, organisasi, atau negara yang menerima pesan dari komunikator.

5. Dengan efek atau dampak apa? (Dampak atau efek yang diharapkan)

Ini mengacu pada respons atau perubahan yang diantisipasi komunikasi setelah menerima pesan dari sumber, seperti perubahan sikap, peningkatan pengetahuan, atau penelitian lapangan.

Para perencana menghadapi banyak masalah saat mengatasi masalah komunikasi. Yang paling umum adalah memilih metode komunikasi yang tepat untuk mencapai tujuan. Seorang ahli perencanaan komunikasi, Middleton menggambarkan strategi komunikasi merupakan kombinasi optimal dari semua elemen komunikasi, dimulai dengan komunikator, pesan, saluran (media), penerima, dan dampak yang direncanakan untuk mencapai tujuan komunikasi. Rogers menggambarkan strategi komunikasi sebagai rencana yang bertujuan untuk mengubah perilaku manusia dalam skala besar dengan memasukkan gagasan baru. (Hafied,2017)

2.4 Service Quality

Menurut Kotler, Kualitas Layanan (*Service quality*) merujuk pada perbandingan antara kualitas yang dirasakan oleh pelanggan (*perceived quality*), yaitu setelah mereka menerima layanan, dengan kualitas yang mereka harapkan (*expected quality*). Jika layanan yang diterima oleh pelanggan kurang memenuhi harapan mereka, maka kepuasan pelanggan bisa menurun. Persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan terbentuk dari perbedaan antara layanan yang mereka terima dan harapan mereka terhadap layanan tersebut. (Siswadi, 2019).

Parasuraman dalam Zethaml menjelaskan bahwa kualitas layanan didefinisikan sebagai persepsi penyedia layanan tentang elemen teknis, proses pencapaian hasil, dan kualitas layanan dengan keseluruhan secara fisik. Dalam menilai kualitas layanan terdapat lima dimensi kualitas layanan, yaitu:

- a) Keandalan (*reliability*)
- b) Ketanggapan (*responsiveness*)
- c) Keyakinan (*assurance*)
- d) Empati (*empathy*)

e) Wujud (*tangibles*)

Dari pengertian kualitas layanan tersebut, dapat disimpulkan bahwa evaluasi kualitas layanan didasarkan pada perbandingan antara harapan dan pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan. Kualitas layanan menjadi indikator seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dan sejauh mana mampu memenuhi harapan pelanggan.

2.5 Komunikasi Untuk Layanan Publik

Menurut Nurdin (2019:18), pelayanan publik merupakan kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi permintaan masyarakat dalam bentuk layanan dan jasa. Kegiatan ini pada dasarnya adalah upaya untuk memenuhi hak-hak individu maupun kelompok. Tujuan dari pelaksanaan pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan kepuasan atas layanan yang disediakan. Kepuasan masyarakat ini bisa dijadikan ukuran keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan publik, baik di tingkat pemerintah pusat, pemerintah daerah, Badan Usaha Milik Negara, maupun Badan Usaha Milik Daerah.

Kemampuan petugas layanan untuk berinteraksi dan berkomunikasi dengan orang lain merupakan komponen penting dalam pelaksanaan pelayanan publik. Saat memberikan layanan, orang biasanya berkomunikasi. Cara seseorang berinteraksi dengan pelanggan sering kali menentukan kualitas layanan mereka. Setiap petugas pelayanan harus memiliki dan menguasai kemampuan komunikasi ini. Pemberian jasa oleh suatu organisasi (pemerintah, swasta, atau perusahaan) kepada masyarakat, untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan mereka disebut pelayanan publik. (Strategi Komunikasi Pelayanan Publik, 2020)

Beberapa prinsip komunikasi yang relevan dalam pelaksanaan pelayanan publik termasuk:

- Setiap tindakan yang dilakukan selama pelaksanaan layanan memiliki potensi untuk berkomunikasi.
- Organisasi berinteraksi dengan masyarakatnya dengan tindakan komunikasi.
- Komunikasi dimaksudkan untuk mempengaruhi, mengontrol pendapat, dan mendorong kerjasama (*posivistik*).

- Komunikasi dimaksudkan untuk memberikan makna pada setiap interaksi sehingga tercipta pemahaman serta hubungan yang saling menguntungkan (*humanistik*).

Komunikasi akan lebih efektif ketika hubungan psikososial individu atau organisasi dengan kebutuhan serta keinginan pelanggan lebih dekat.

2.6 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Raodah (2019)	Strategi Komunikasi Efektif Customer Service Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Bank Sulselbar Cabang Baru	Penelitian Kualitatif menghasilkan data Deskriptif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa <i>customer service</i> bank sulselbar cabang baru dapat memberikan pelayanan yang baik dengan bersikap ramah, berbicara dengan sopan, santun, dan dengan suara yang pelan. Pelayanan ini juga dapat memberikan	Perbedaan dengan penelitian sekarang adalah objek penelitian serta metode penelitian.

				Solusi, konsisten, dan memahami kebutuhan pelanggan.	
2.	Baiq Ely Sasih, (2022)	Strategi Komunikasi Dalam Meningkatkan Kinerja Yang Efektif Di Kantor Camat Lembar Kabupaten Lombok Barat	Penelitian Kualitatif dengan metode naturalistik	Hasilnya sampai saat ini, komunikasi yang dibangun oleh kantor camat lembar masih sangat efektif dan berjalan dengan baik. Faktor atau kendala yang dihadapi oleh kantor camat lembar sendiri tidak terlalu besar dan dapat diatasi dengan berkolaborasi dan berkomunikasi dengan baik kepada para pimpinan.	Perbedaan dengan penelitian sekarang adalah objek peneliti serta metode penelitian.

3.	Husni Aliya, (2020)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Pemasaran Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Grandhika Medan	Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif diukur dengan skala likert	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan konsumen, komunikasi pemasaran mempengaruhi kepuasan konsumen, dan pengaruh positif serta signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan komunikasi pemasaran mempengaruhi kepuasan konsumen Hotel Grandhika Medan.	Perbedaan dengan penelitian sekarang adalah objek peneliti.
----	---------------------	---	--	--	---

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Studi ini menggunakan metode kuantitatif. Sugiyono (2020:16) mengatakan bahwa penelitian kuantitatif adalah pendekatan ilmiah yang berbasis pada positivisme dan dianggap sebagai metode ilmiah karena mengikuti prinsip-prinsip ilmiah yang sistematis, konkret, empiris, objektif, terukur, rasional, dan objektif. Penting bagi penelitian ini untuk mengumpulkan dan menganalisis data numerik, yang kemudian diproses dengan menggunakan teknik statistik yang tepat.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui survei. Penelitian ini bertujuan untuk memaparkan efektivitas strategi komunikasi karyawan pelayanan umum kepada para pengunjung yang datang. Dalam kebanyakan kasus, data kuantitatif diperoleh dari hasil pengukuran statistik yang bersifat kuantitatif. Pengukuran statistik ini terdiri dari serangkaian pengamatan atau pengukuran yang berkaitan dengan seluruh maupun sebagian dari subjek yang diteliti. (Sutopo, 2017).

Sehingga ditarik Kesimpulan bahwa metode kuantitatif merupakan data penelitian berupa angka dengan melalui design penelitian survei dengan cara menyebarkan kuesioner kepada seluruh pengunjung yang datang di Lembaga Layanan Tingkat Tinggi Wilayah III.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau objek untuk diadakan suatu penelitian. Lokasi penelitian ada di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III. Peneliti mengambil lokasi penelitian tersebut karena keberadaan peneliti di tempat tersebut memungkinkan peneliti mendapatkan hasil dari survei yang dilakukan dengan mengisi kuesioner ketika ada pengunjung yang datang.

1. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu 3 bulan, yakni dimulai dari awal bulan April.

3.3. Unit Analisis

Menurut Yin (2014), unit analisis merujuk pada topik atau masalah yang akan disajikan dalam sebuah penelitian. Unit analisis mencakup aspek-aspek yang akan diamati, diukur, dan dianalisis dalam konteks penelitian tersebut. Sugiono (2016) menjelaskan bahwa unit analisis juga berkaitan dengan fokus atau bagian-bagian tertentu yang menjadi objek penelitian.

Karena itu, unit analisis penelitian ini adalah efektivitas strategi komunikasi terhadap *Service quality* di Unit Layanan Terpadu

3.4. Definisi Konseptual

Efektivitas komunikasi mengacu pada strategi yang dirancang untuk mencapai tujuan komunikasi sehingga pesan atau informasi dapat disampaikan dengan tepat dan bisa langsung memahami pesan serta memberikan umpan balik yang baik terhadap *Service quality* yang ada di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III.

Dalam definisi ini, beberapa komponen utama dijabarkan sebagai berikut:

- a) Strategi komunikasi : Ini mencakup seberapa efektifnya strategi komunikasi yang dilakukan oleh unit pelayanan umum kepada para tamu yang datang untuk bisa menanggapi maksud maupun tujuan dari tamu dan melakukan umpan balik dengan baik kepada para tamu yang datang.
- b) *Service quality* : Merujuk pada cara pelayanan yang mencakup berkomunikasi, kenyamanan, kecepatan, dan ketepatan dalam memenuhi kebutuhan pengunjung yang datang ke Unit Layanan Umum Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III.

Variabel	Indikator	Kisi Kisi Pertanyaan
Efektivitas Strategi Komunikasi (Variabel X)	1. Komunikator	1. Pelayanan di Unit Layanan Umum dapat menyampaikan pesan sesuai dengan apa yang saya tanyakan. 2. Pelayanan di Unit Layanan Umum dapat

		mengetahui secara cepat dan tanggap atas apa yang pengunjung inginkan
	2. Pesan Sampai	<p>3. Saya datang langsung ke Unit Layanan Umum agar mendapatkan informasi yang lebih jelas</p> <p>4. Di Unit Layanan Umum mempunyai kejelasan dalam penyampaian informasi</p> <p>5. Di Unit Layanan Umum mempunyai kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pengunjung</p> <p>6. Besar kemungkinan Unit Layanan umum menyelesaikan masalah secara cepat</p>
	3. Dampak atau efek	<p>7. Unit Layanan Umum dapat menyelesaikan masalah dengan baik</p> <p>8. kualitas pelayanan di Unit Layanan Umum dapat memberikan informasi yang cukup baik</p> <p>9. Perlukah ditingkatkan kemampuan untuk memberikan efektivitas dari strategi komunikasi yang sudah berjalan</p>

Tabel III. 1 Kisi Kisi Pertanyaan Variabel X

Variabel	Indikator	Kisi Kisi Pertanyaan
<i>Service quality</i> (Variabel Y)	1. Konsistensi pelayanan	<p>1. Penting mempunyai komunikasi antara pengujung dengan pihak layanan dalam menentukan kualitas pelayanan</p> <p>2. Perlukah ditingkatkan kualitas pelayanan saat ini</p>
	2. Cepat tanggap dan memberikan	<p>3. Unit Layana Umum memiliki keterampilan di</p>

	informasi yang akurat	<p>bidang pelayanan umum</p> <p>4. Unit Layanan Umum ramah dalam berperilaku dan sopan saat memberikan pelayanan</p> <p>5. Unit Layanan Umum sangat profesional dalam memberikan pelayanan</p> <p>6. Unit Layanan Umum memberikan informasi yang akurat saat memberikan pelayanan</p> <p>7. Unit Layanan Umum memberikan kemudahan dalam mengakses ataupun melakukan pertemuan dengan staf lainnya</p>
	3. Kenyamanan dalam pelayanan	<p>8. Anda merasa nyaman saat berinteraksi dengan staf di Unit Layanan Umum</p> <p>9. Apakah ruang tunggu di Unit Layanan Umum dirasa cukup nyaman</p> <p>10. Unit Layanan Umum bersikap baik terhadap para pengunjung</p> <p>11. Pengunjung merasa nyaman karena kebersihan yang terjaga di Unit Layanan Umum</p>

Tabel III. 2 Kisi-Kisi Pertanyaan Variabel Y

3.5. Pemilihan Informan dan Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiono (2018) informan atau narasumber yang berhubungan langsung dengan permasalahan peneliti dan mampu menyampaikan informasi sesuai dengan situasi dan kondisis latar penelitian. Pemilihan informan bertujuan untuk mendapatkan sampel yang representatif dari populasi yang lebih besar. Pemilihan informan dalam penelitian ini adalah dengan metode sampling jenuh yaitu jenis pengumpulan sampel dimana semua populasi atau tamu yang memakai layanan unit layanan terpadu mempunyai hak kesempatan yang sama dalam memilih.

Pengumpulan data yang dilakukan untuk penelitian ini adalah dengan cara memberikan kuisisioner. Kuisisioner adalah metode pengumpulan data yang memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuisisioner dapat dikirimkan secara langsung kepada responden ataupun melalui pos serta internet. (Sugiono, 2018).

Dalam penelitian ini, kuisisioner berupa pernyataan tertutup diberikan kepada responden. Alat penetapan skor menggunakan skala likert yang memiliki empat pilihan jawaban. Responden hanya memilih salah satu dari empat pilihan yang tersedia sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

3.6 Metode Pengolahan dan Analisis Data

3.6.1 Metode Pengolahan

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber aslinya melalui metode seperti wawancara, *Service*, eksperimen, dan sebagainya. Data primer dianggap sebagai jenis data yang paling autentik dan berkualitas tinggi dalam konteks penelitian (Bhakti, 2022).

Data Premier yang dipakai dalam penelitian ini diperoleh langsung dari responden dengan penyebaran kuesioner melalui *google form* kepada seluruh pengunjung yang datang ke Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III.

b. Data Sekunder

Data sekunder merujuk kepada data yang telah ada sebelumnya dan tersedia untuk digunakan, yang telah dikumpulkan oleh peneliti lain dan dapat dimanfaatkan oleh peneliti lain dalam penelitiannya (Bhakti, 2020).

Data sekunder yang dipakai sebagai penunjang dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara dan website. Metode Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :

- a. Kuesioner, yaitu daftar pertanyaan terstruktur yang ditujukan pada semua pengunjung yang datang ke Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III. Adapun model kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup. Dalam penyusunan kuesioner penulis menggunakan skala likert, Dimana pertanyaan hanya berisi sangat setuju, setuju, kurang setuju, dan tidak setuju.
- b. Wawancara, dilakukan pada karyawan dan pengunjung yang berada di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III.
- c. Website, diperlukan untuk pengumpulan data sekunder dan pendukung, pelengkap, serta penyempurnaan data primer.

3.7 Populasi dan Sampel

3.7.1 Populasi

Populasi merujuk pada totalitas data yang menjadi fokus penelitian dalam 17umpula tertentu baik dalam hal ruang lingkup maupun waktu. Populasi terkait dengan 17umpulan data yang dipertimbangkan (Syafnidawaty, 2020). Populasi yang menjadi objek penelitian ini adalah semua individu yang mengunjungi Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III.

Berdasarkan wawancara yang sudah dilakukan penulis kepada Unit Layanan Umum, estimasi pengunjung yang datang perharinya seitar 70 orang dan dapat diambil nilai dari tabel r yaitu diangka 0,232.

3.7.2 Sampel

Subset dari total populasi dan atributnya disebut sebagai sampel. Sekelompok orang yang dipilih dari populasi disebut sebagai sampel, yang mewakili seluruh populasi (Femila, 2021). Menurut Sugiono (2019), penulis menggunakan metode sampling jenuh dalam penelitian ini dimana semua orang dalam populasi diambil sebagai sampel penelitian.

Jumlah sampel diambil secara keseluruhan dalam kasus yang dimana populasinya kurang dari 100 orang. Namun, dalam kasus dimana populasinya lebih dari 100 orang, mungkin diambil 10% atau 20–25% dari total populasinya. (Arikunto, 2019).

Jumlah total sampel yang dipilih berjumlah 72 sampel. Berdasarkan penelitian ini karna jumlah populasinya tidak lebih dari 100 orang, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi pengunjung yang datang di Unit Layanan Umum Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III.

3.8 Skala pengumpulan Variabel

Untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial yang menjadi subjek penelitian, ada skala likert. Skala Likert (Sugiono, 2020) menunjukkan tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap pertanyaan. Tabel berikut menunjukkan skala likert yang digunakan dalam penelitian ini..

No.	Pilihan Jawaban	Skor/Nilai
1.	Sangat Setuju	4
2.	Setuju	3
3.	Kurang Setuju	2
4.	Tidak Setuju	1

Tabel III. 3 Skala Pengukuran Likert

Nilai skor yang diambil untuk menentukan nilai indikator rata-rata penilaian responden melalui rumus interval yang digunakan sebagai berikut :

Panjang kelas = skor tertinggi – skor terendah / jumlah kelas interval

Keterangan:

Jumlah Kelas : 4

Skor Tertinggi : 4

Skor Terendah : 1

Maka dapat diperoleh sebagai berikut kelas intervalnya

Panjang Kelas = $4-1/4$

Panjang Kelas = 0,75

Dari rumus interval di atas menghasilkan panjang kelas interval yang diperoleh untuk jawaban dari pertanyaan kuesioner, maka didapatkan jawaban skor pertanyaan kuesioner sebagai berikut :

Skor	Interval	Efektivitas Strategi Komunikasi	<i>Service quality</i>
4	4,00 – 3,26	Sangat Setuju	Sangat Setuju
3	3,25 – 2,51	Setuju	Setuju
2	2,50 – 1,76	Kurang Setuju	Kurang Setuju
1	1,75 – 1,00	Tidak Setuju	Tidak Setuju

Tabel III. 4 Nilai Skor rata-rata Tanggapan Responden

3.9 Uji Instrumental

3.9.1 Uji validitas

Menurut Sugiyono (2017), uji validitas mengukur seberapa tepat data yang diperoleh dari objek penelitian dengan kemampuan yang dapat dijelaskan oleh peneliti. Tujuan dari uji validitas ini adalah untuk mengevaluasi keabsahan instrumen penelitian yang akan digunakan. Uji validitas terhadap instrumen yang akan digunakan dalam penelitian ini penting dilakukan untuk memastikan keandalan data dan kepastian dalam menggambarkan situasi sebenarnya. Suatu instrumen dapat dianggap layak jika nilai r yang dihitung lebih besar dari nilai r tabel dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05.

Instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan mendapatkan data itu valid. *Product Moment*, menggunakan program SPSS rumus statistic tersebut adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

- X = Skor yang diperoleh subjek seluruh *item*.
 Y = Skor total yang diperoleh dari seluruh *item*.
 $\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X.
 $\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y.
 $\sum X^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X.
 $\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y.
 N = Banyaknya responden.

3.9.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari istilah *reliability*. Reliabilitas merujuk pada kehandalan suatu instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan informasi, sehingga instrumen tersebut bisa diandalkan dalam mengungkapkan realitas lapangan (Sanaky, 2021).

Ghozali menjelaskan bahwa reliabilitas merupakan metode untuk menilai sejauh mana sebuah kuesioner dapat diandalkan sebagai indikator dari suatu konstruk. Sebuah kuesioner dianggap reliabel jika jawaban seseorang yang menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Dalam kasus ini, uji reliabilitas didasarkan pada nilai alpha yang ditemukan dalam tabel hasil SPSS. Hasil uji reliabilitas Cronbach's alpha juga bergantung pada prinsip pengambilan keputusan yang telah ditetapkan oleh para ahli. Koefisien keandalan, yang menunjukkan seberapa baik suatu item atau butir berkorelasi satu sama lain dalam kumpulan, digunakan untuk mengukur keandalan

pengukuran tersebut. Metode Cronbach Alpha digunakan untuk mengevaluasi reliabilitas variabel. Rumus Reliability Analysis Alpha Cronbach adalah sebagai berikut.

$$r_{ii} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(\frac{1 - \sigma^2}{\sigma^2} \right) \text{ dimana rumus } \sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N}$$

r_{ii} = Reliabilitas instrument.

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma^2$ = Jumlah butir pertanyaan

σ_1^2 = Varians total

Dasar pengambilan hasil keputusan dalam uji reliabilitas ini adalah:

- a) Jika nilai Cronbach's alpha $>0,6$ maka reliabel
- b) Jika nilai Cronbach's alpha $<0,6$ maka tidak reliabel

3.10 Uji Hipotesis

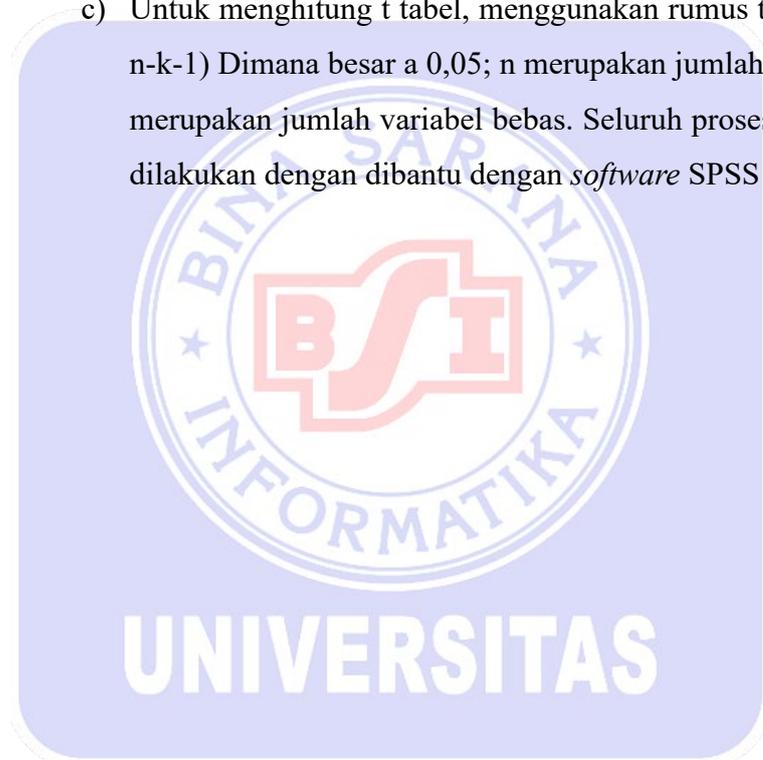
3.10.1 Rancangan Uji T

Pengujian hipotesis adalah proses logis dalam penelitian ilmiah yang menggunakan metode kuantitatif, dan merupakan bagian dari statistika inferensial yang menggunakan alat uji statistik. Hasil dari pengujian ini digunakan sebagai dasar analisis untuk penelitian selanjutnya. Tahap pengujian hipotesis bukan hanya formalitas dalam penelitian kuantitatif, melainkan suatu kewajiban formal dengan tujuan agar hasil pengujian dapat digunakan untuk menyimpulkan penelitian dan mengarahkan penelitian berikutnya (Taufik, 2021).

Uji hipotesis berarti melakukan uji signifikansi untuk menentukan apakah menerima atau menolak hipotesis nol (H_0), yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan atau perubahan dalam populasi. H_1 harus ditolak jika H_0 diterima, dan H_1 harus diterima jika H_0 ditolak. (Amada, 2021)

Karena pada penelitian ini didapatkan satu variabel terikat dan satu variabel bebas maka menggunakan analisis regresi linear sederhana. Dengan ketentuan:

- a) Jika nilai t hitung lebih besar $>$ dari t tabel atau signifikansi besar dari 0,05 maka variabel bebas tidak mempengaruhi variabel terikat secara signifikan
- b) Sebaliknya, jika nilai t hitung lebih kecil $<$ dari t tabel atau signifikan lebih kecil dari 0,05 maka variabel bebas tidak mempengaruhi variabel terikat secara signifikan.
- c) Untuk menghitung t tabel, menggunakan rumus t tabel = $(a/2 ; n-k-1)$ Dimana besar a 0,05; n merupakan jumlah sampel dan k merupakan jumlah variabel bebas. Seluruh proses analisis data dilakukan dengan dibantu dengan *software* SPSS



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Perusahaan



Gambar IV. 1 Kantor Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah

Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III (LLDikti), yang berada di bawah Sekretariat Jenderal Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemdikbudristek), bertanggung jawab untuk meningkatkan kualitas pendidikan tinggi di berbagai wilayah di seluruh Indonesia. LLDikti juga memiliki tugas dan fungsi untuk melakukan hal-hal seperti itu. LLDikti adalah lembaga baru yang berasal dari Koordinasi Perguruan Tinggi Swasta (Kopertis), yang sebelumnya bertanggung jawab atas koordinasi perguruan tinggi swasta di seluruh wilayah kerja. Untuk memenuhi tanggung jawabnya, LLDIKTI menyelenggarakan fungsi seperti:

- a. Fasilitasi pemetaan dan peningkatan kualitas pendidikan tinggi
- b. Fasilitasi peningkatan penyelenggaraan dan pengelolaan perguruan tinggi
- c. Fasilitasi kesiapan perguruan tinggi untuk memenuhi standar eksternal
- d. Fasilitasi penilaian angka kredit pendidik dan tenaga kependidikan perguruan
- e. Fasilitasi pendirian perguruan tinggi dan pembentukan program studi
- f. Fasilitasi pelaksanaan perguruan tinggi.

Visi

Menjadikan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III sebagai Lembaga yang dapat diandalkan untuk membantu meningkatkan kualitas perguruan tinggi.

Misi

Pemantapan system dan peningkatan kualitas sumber daya manusia professional untuk mencapai peningkatan kualitas perguruan tinggi dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat serta perguruan tinggi juga.

4.2 Karakteristik Responden

Penelitian ini menggunakan kuesioner yang didistribusikan kepada 72 responden yang mencakup orang dari semua usia yang mengunjungi Unit Layanan Umum di Wilayah III Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi. Tabel 4.1 berikut menunjukkan karakteristik penelitian:

No.	Umur	Jumlah	Presentase
1.	> (Dibawah) 25 Tahun	30	41,7%
2.	25 – 35 Tahun	22	30,6%
3.	< (Diatas) 35 Tahun	20	27,8%
	Total	72	100%

Tabel IV. 1 Karakteristik Responden

Berdasarkan pada tabel 4.1 dapat diketahui bahwa dari seluruh pengunjung tamu yang datang mempunyai umur yang berbeda beda dengan kisaran tamu dibawah umur 25 tahun memiliki presentase 41,7% dimana berjumlah 30 orang yang memiliki kedudukan tertinggi untuk umur yang paling banyak menjadi pengunjung Unit Layanan Terpadu di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III dan pada posisi kedua terdapat 30,6% dengan jumlah 22 pengunjung di umur 25-35 tahun, lalu yang terakhir dengan jumlah 20 pengunjung dan memiliki presentase sebanyak 27,8% yaitu dengan umur diatas 35 tahun.

4.3 Analisis Penilaian Efektivitas Strategi Komunikasi

Berdasarkan penelitian untuk variabel Efektivitas Strategi Komunikasi yaitu variabel X peneliti memberikan 9 pertanyaan melalui kuesioner tertutup yang langsung diberikan kepada pengunjung ketika datang ke Unit Layanan Umum di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III, untuk menjawab kuesioner tersebut peneliti menggunakan skala likert yaitu dengan menjawab satu dari empat opsi yang ada (1) Sangat Setuju, (2) Setuju, (3) Kurang Setuju, (4) Tidak Setuju. Dari hasil perhitungan menggunakan skala likert tersebut, melalui skor peneliti dapat menemukan nilai yang diperoleh dari Variabel (X) Efektivitas Strategi Komunikasi seperti yang ada di tabel 4.2 dibawah ini.

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	Jumlah	Rata-Rata	Keterangan
	Komunikator							
1	Pelayanan di Unit Layanan Terpadu dapat menyampaikan pesan sesuai dengan apa yang saya tanyakan.	30 (120)	41 (123)	1 (2)	0 (0)	72 245	3,40	Sangat Setuju
2	Pelayanan di Unit Pelayanan Umum dapat mengetahui secara cepat dan tanggap atas apa yang pengunjung inginkan.	24 (96)	44 (132)	3 (6)	1 (1)	72 235	3,26	Sangat Setuju
	Pesan Sampai							

3	Di Unit Layanan Umum mempunyai kejelasan dalam penyampaian informasi.	27 (108)	41 (123)	4 (8)	0 (0)	72 239	3,31	Sangat Setuju
4	Besar kemungkinan Unit Layanan Umum menyelesaikan masalah secara cepat.	21 (84)	43 (129)	8 (16)	0 (0)	72 229	3,18	Setuju
5	Di Unit Layanan Umum mempunyai kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pengunjung.	24 (96)	46 (138)	2 (4)	0 (0)	72 238	3,30	Sangat Setuju
6	Saya datang langsung ke Unit Layanan Umum agar mendapatkan informasi yang lebih jelas	23 (92)	41 (123)	8 (16)	0 (0)	72 231	3,20	Setuju
Dampak atau Efek								
7	Kualitas pelayanan di Unit Layanan	22 (88)	48 (144)	2 (4)	0 (0)	72 236	3,27	Sangat Setuju

	Umum dapat memberikan informasi yang cukup baik.							
8	Unit Layanan Umum dapat menyelesaikan masalah dengan baik.	20 (80)	44 (132)	8 (16)	0 (0)	72 228	3,16	Setuju
9	Efektivitas dari strategi komunikasi yang sudah berjalan di Unit Layanan Umum sudah cukup baik dan tidak perlu ditingkatkan.	18 (72)	40 (120)	13 (26)	1 (1)	72 219	3,04	Setuju
Rata-rata							3,24	Setuju

Tabel IV. 2 Rekapitulasi Penelitian Variabel (X) Efektivitas Strategi Komunikasi

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa rata-rata dari jawaban seluruh responden yaitu 3,24 dalam keterangan Setuju. Dalam variabel X1 dengan pernyataan Pelayanan di Unit Layanan Terpadu dapat menyampaikan pesan sesuai dengan apa yang saya tanyakan mendapatkan nilai Sangat Setuju dengan rata-rata nilai 3,40 dengan begitu pernyataan tersebut efektif dalam penyampaian pesan yang ada di Unit Layanan Terpadu. Kedua, variabel X2 dengan pernyataan Pelayanan di Unit Pelayanan Umum dapat mengetahui secara cepat dan tanggap atas apa yang pengunjung inginkan mendapatkan keterangan Sangat Setuju dengan nilai rata-rata 3,26 hal ini dapat menyimpulkan bahwa kecepatan dan ketanggapan yang di miliki oleh staf di Unit Layanan Terpadu bisa dikatakan cukup efektif dalam kesehariannya. Dalam variabel berikutnya X3 dengan pernyataan Di Unit Layanan Umum mempunyai kejelasan dalam penyampaian informasi mendapatkan nilai rata-rata 3,31 dengan

keterangan Sangat Setuju, dalam keterangan tersebut dapat dikatakan sangat baik dalam penyampaian informasi yang jelas kepada pengunjung. Pernyataan variabel X4 yaitu Besar kemungkinan Unit Layanan Umum menyelesaikan masalah secara cepat, skor yang didapatkan 3,18 dengan keterangan Setuju, disini bisa dilihat bahwa ada 8 responden yang memilih kurang setuju dari 43 responden yang mengisi setuju hal ini bisa terjadi karena kemungkinan banyaknya pengunjung yang datang di hari yang bersamaan sehingga banyaknya tamu bisa memicu keterlambatan penyelesaian masalah yang ada.

Selanjutnya ada variabel X5 dengan pernyataan Di Unit Layanan Umum mempunyai kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pengunjung yang mendapatkan skor 3,30 dengan keterangan Sangat Setuju, artinya Unit Layanan Terpadu dapat memenuhi kebutuhan pengunjung yang datang. Pada variabel X6 terdapat pernyataan Saya datang langsung ke Unit Layanan Umum agar mendapatkan informasi yang lebih jelas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata yang didapat 3,20 dengan keterangan Setuju dalam hal ini terdapat responden yang mengisi kurang setuju bahkan tidak setuju, ini bisa terjadi karena Unit Layanan Umum dapat diakses melalui media daring atau dengan aplikasi yang terdapat di *smartphone*, jadi tidak hanya bisa mendapatkan informasi yang lebih jelas ketika datang langsung tetapi bisa juga melalui media daring. Di variabel X7 terdapat pernyataan Kualitas pelayanan di Unit Layanan Umum dapat memberikan informasi yang cukup baik dan mendapatkan skor 3,27 dengan keterangan Sangat Setuju artinya Unit Layanan Terpadu dapat dikatakan memberikan informasi yang cukup baik kepada para pengunjung. Selanjutnya di variabel X8 dengan pernyataan Unit Layanan Umum dapat menyelesaikan masalah dengan baik total skor yang didapat 3,16 dan dengan keterangan Setuju dalam hal ini terdapat 8 responden yang mengisi tidak setuju dari 44 responden yang mengisi setuju artinya beda pengunjung berbeda juga permasalahan yang didapat tetapi dengan hal ini Unit Layanan Umum tetap berusaha untuk menyelesaikan masalah para pengunjung dengan jauh lebih baik lagi. Dan yang terakhir variabel X9 dengan pernyataan Efektivitas dari strategi komunikasi yang sudah berjalan di Unit Layanan Umum sudah cukup baik dan tidak perlu ditingkatkan mendapatkan skor 3,04 dengan keterangan Setuju, terdapat 13 responden yang mengisi kurang setuju dan satu responden yang mengisi tidak

setuju. Dengan hal ini Unit Layanan Umum akan terus meningkatkan efektivitas strategi komunikasi yang ada dan akan jauh lebih baik lagi.

4.4 Analisis Penilaian *Service quality*

Berdasarkan penelitian untuk variabel *Service quality* yaitu variabel Y peneliti memberikan 10 pertanyaan melalui kuesioner tertutup yang langsung diberikan kepada pengunjung ketika datang ke Unit Layanan Umum di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III, untuk menjawab kuesioner tersebut peneliti menggunakan skala likert yaitu dengan menjawab satu dari empat opsi yang ada (1) Sangat Setuju, (2) Setuju, (3) Kurang Setuju, (4) Tidak Setuju. Dari hasil perhitungan menggunakan skala likert dan dengan skor tersebut data yang diperoleh untuk nilai variabel (Y) *Service quality* pada tabel IV.3 berikut ini

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS	Jumlah	Rata-Rata	Keterangan
	Konsistensi Pelayanan							
1	Penting mempunyai komunikasi antara pengunjung dengan pihak layanan dalam menentukan kualitas pelayanan.	46 (184)	25 (75)	1 (2)	0 (0)	72 261	3,62	Sangat Setuju
2	Kualitas pelayanan saat ini sudah mencangkup <i>Service quality</i> yang ada.	17 (68)	51 (153)	4 (8)	0 (0)	72 229	3,18	Setuju
	Cepat tanggap dan memberikan informasi yang akurat							
3	Unit Layanan Umum memiliki keterampilan di bidang pelayanan umum.	20 (80)	51 (153)	1 (2)	0 (0)	72 235	3,26	Sangat Setuju
4	Unit Layanan Umum ramah dalam berperilaku baik saat	25 (100)	44 (132)	2 (4)	1 (1)	72 237	3,29	Sangat Setuju

	memberikan pelayanan.							
5	Unit Layanan Umum memiliki profesionalitas dalam pelayanan.	24 (96)	44 (132)	4 (8)	0 (0)	72 236	3,27	Sangat Setuju
6	Unit Layanan Umum memberikan informasi yang akurat saat memberikan pelayanan.	21 (84)	50 (150)	1 (2)	0 (0)	72 236	3,27	Sangat Setuju
Kenyamanan dalam pelayanan								
7	Unit Layanan Umum memberikan kemudahan dalam mengakses ataupun melakukan pertemuan dengan staf yang dituju.	22 (88)	43 (129)	7 (14)	0 (0)	72 231	3,20	Setuju
8	Anda merasa nyaman saat berinteraksi dengan staf di Unit Layanan Umum.	21 (84)	49 (147)	2 (4)	0 (0)	72 235	3,26	Sangat Setuju
9	Ruang tunggu di Unit Layanan Umum dirasa cukup nyaman.	24 (96)	45 (135)	3 (6)	0 (0)	72 237	3,29	Sangat Setuju
10	Kebersihan yang terjaga di Unit Layanan Umum memberikan rasa nyaman kepada pengunjung.	29 (116)	42 (126)	1 (2)	0 (0)	72 244	3,38	Sangat Setuju
Rata-rata							3,30	Sangat Setuju

Tabel IV. 3 Rekapitulasi Penelitian Variabel (Y) Service quality

Tabel diatas menunjukkan nilai rata-rata yang didapatkan variabel Y yaitu 3,30 dengan keterangan Sangat Setuju. Pada variabel Y1 terdapat pernyataan Penting mempunyai komunikasi antara pengunjung dengan pihak layanan dalam menentukan kualitas pelayanan dan mendapatkan nilai rata-rata 3,26 dengan keterangan Sangat Setuju. Pernyataan tersebut dapat meyakinkan bahwa pihak pelayanan umum sudah seharusnya mempunyai komunikasi yang baik agar dapat mengetahui kualitas pelayanan yang ada. Untuk variabel Y2 dengan pernyataan Kualitas pelayanan saat ini sudah mencakup *Service quality* yang ada mendapatkan keterangan nilai Setuju dengan rata-rata nilai 3,18, sebanyak 4 yang menjawab kurang setuju dari 51 responden yang menjawab setuju dapat dibuat kesimpulan bahwa kualitas pelayanan di Unit Layanan Umum bisa dikatakan sudah mencakup standar *Service quality*. Dalam variabel Y3 menyatakan bahwa Unit Layanan Umum memiliki keterampilan di bidang pelayanan umum dengan rata-rata penilaian 3,26 dan mendapatkan keterangan Sangat Setuju, dengan ini bisa dinyatakan bahwa Unit Layanan Umum memiliki keterampilan di bidang pelayanan umum. Selanjutnya Variabel Y4 dengan pernyataan Unit Layanan Umum ramah dalam berperilaku baik saat memberikan pelayanan mendapatkan keterangan Sangat Setuju dengan rata-rata nilai 3,29 hal ini bisa menyatakan bahwa benar adanya ketikan Unit Layanan Terpadu memberikan pelayanan dengan baik dan ramah kepada para pengunjung.

Pada variabel Y5 dengan pernyataan Unit Layanan Umum memiliki profesionalitas dalam pelayanan mendapatkan nilai rata rata 3,27 dengan keterangan Sangat Setuju dengan ini bisa dikatakan Unit Layanan Umum profesionalitas dalam melayani para pengunjung yang datang. Selanjutnya variabel Y6 menyatakan bahwa Unit Layanan Umum memberikan informasi yang akurat saat memberikan pelayanan mendapatkan keterangan nilai Sangat Setuju dengan rata-rata 3,27 dapat disimpulkan bahwa Unit Layanan Umum memberikan informasi yang akurat dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung. Di variabel Y7 dalam pernyataan Unit Layanan Umum memberikan kemudahan dalam mengakses ataupun melakukan pertemuan dengan staf yang dituju dengan nilai rata-rata 3,20 keterangan Setuju, sebanyak 7 responden mengisi dengan keterangan kurang setuju ini bisa terjadi karena kemungkinan staf yang ingin dituju sedang berhalangan hadir atau menghadiri sebuah rapat dan juga proses mengakses memiliki kendala yang

menyebabkan Unit Layanan Umum tidak dapat memberikan pelayanan yang cukup optimal. Untuk variabel Y8 menyatakan bahwa Anda merasa nyaman saat berinteraksi dengan staf di Unit Layanan Umum mendapatkan nilai rata-rata 3,26 dengan keterangan Sangat Setuju, artinya staf di Unit Layanan Umum memberikan kenyamanan kepada para pengunjung ketika berintraksi. Selanjutnya variabel Y9 dengan pernyataan Ruang tunggu di Unit Layanan Umum dirasa cukup nyaman dengan rata-rata nilai 3,29 mendapatkan keterangan Sangat Setuju, dapat diambil Kesimpulan bahwa Unit Layanan Umum mempunyai ruang tunggu yang nyaman sehingga para pengunjung bisa mendapatkan rasa nyaman ketika menunggu di ruang tunggu. Dan yang terakhir pada variabel Y10 dengan pernyataan Kebersihan yang terjaga di Unit Layanan Umum memberikan rasa nyaman kepada pengunjung mendapatkan nilai rata-rata 3,38 dengan keterangan Sangat Setuju artinya rasa nyaman pengunjung didapatkan dengan kebersihan yang terjaga di Unit Layanan Umum.

4.5 Analisis data

4.5.1 Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan untuk mengevaluasi validitas kuesioner. Kuesioner valid jika pertanyaannya dapat mengukur sesuatu. Metode yang digunakan untuk memperoleh data valid adalah *Product Moment*, yang digunakan dalam SPSS.

Variabel	Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Efektivitas Strategi Komunikasi	X1	0,837	0,232	<i>Valid</i>
	X2	0,690	0,232	<i>Valid</i>
	X3	0,805	0,232	Valid
	X4	0,803	0,232	Valid
	X5	0,832	0,232	Valid
	X6	0,710	0,232	Valid
	X7	0,728	0,232	Valid
	X8	0,799	0,232	Valid
	X9	0,634	0,232	Valid
<i>Service quality</i>	Y1	0,475	0,232	Valid

	Y2	0,702	0,232	Valid
	Y3	0,755	0,232	Valid
	Y4	0,695	0,232	Valid
	Y5	0,757	0,232	Valid
	Y6	0,796	0,232	Valid
	Y7	0,843	0,232	Valid
	Y8	0,860	0,232	Valid
	Y9	0,798	0,232	Valid
	Y10	0,775	0,232	Valid

Tabel IV. 4 Pengujian Validitas

Tabel diatas mendeskripsikan 2 variabel yang menjadi bahan penelitian dari kedua variabel yang diteliti. Pada variabel X terdapat 9 item pertanyaan dan pada variabel Y terdapat 10 item pertanyaan. Dari masing-masing item pertanyaan pada setiap variable X maupun Y ternyata memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari pada r tabel, karena itu data yang di dapatkan dilapangan dapat dinyatakan valid.

4.5.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas untuk menghitung suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Role Of Thumb</i>	Keterangan
Efektivitas Strategi Komunikasi	0,902	0,6	Reliabel
<i>Service quality</i>	0,910	0,6	Reliabel

Tabel IV. 5 Hasil Pengujian Reliabilitas

Tabel diatas menunjukkan bahwa pada pengujian ini bisa dikatakan Reliabel karna variabel X dan Variabel Y memiliki nilai Crombach Alpha lebih besar dari nilai standar yaitu 0,6.

4.5.3 Uji T

Uji t digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel bebas yang terdiri dari Efektivitas Strategi Komunikasi terhadap variabel terikat yaitu *Service quality* Unit Layanan Terpadu di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III. Hasil analisis dari uji t yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan taraf signifikan 5% dengan menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap variabel bebas dan terikat.

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.357	2.023		4.625	<,001
	Efektivitas Strategi Komunikasi	.813	.069	.816	11.828	<,001

a. Dependent Variable: *Service quality*

Tabel IV. 6 Hasil Pengujian Uji T

Berdasarkan tabel 4.6 hasil uji t menunjukkan bahwa dalam penelitian ini dilakukan uji hipotesis untuk mengevaluasi Efektivitas Strategi Komunikasi Terhadap *Service quality* Unit Layanan Terpadu Di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III . Analisis uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung adalah 11,828 dengan tingkat signifikansi 0,01. Karena tingkat signifikansi 0,01 lebih kecil dari nilai 0,05, maka hipotesis nol (H0) ditolak dan hipotesis (H1) diterima. Hasil dari variabel X1 sampai dengan X9 yaitu Efektivitas Strategi Komunikasi ketika dihitung dengan menggunakan uji t dengan menggunakan taraf signifikan 5% menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara variabel tersebut dengan variabel Y1 sampai dengan Y10. Dengan demikian, secara spesifik, Efektivitas Strategi Komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap *Service quality* Unit Layanan Terpadu.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini mengkaji tentang seberapa efektifnya strategi komunikasi yang diterapkan terhadap *service quality* unit layanan terpadu di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III. Dari hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan bahwa, Efektivitas strategi komunikasi yang sudah berjalan di Unit Layanan Umum Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III sudah cukup baik untuk para pengunjung yang datang. Adanya pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *Service quality* yang diterapkan di Unit Layanan Terpadu Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III, terbukti dengan adanya Unit Layanan Terpadu menjadikan para pengunjung jauh lebih dapat menyelesaikan masalah yang ada.

5.2 Saran

Berdasarkan pemaparan hasil, pembahasan dan kesimpulan diatas, peneliti memiliki saran yang akan diberikan mengenai Efektivitas Strategi Komunikasi Terhadap *Service quality* Unit Layanan Terpadu di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III.

1. Bagi Praktisi

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan agar Unit Layanan Terpadu dapat selalu mengembangkan potensi dari *Service quality* yang sudah ada maupun efektivitas strategi komunikasi yang sudah berjalan di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III, dengan begitu Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III dapat selalu menangani pengunjung yang datang dari permasalahan yang berbeda-beda.

2. Bagi Akademisi

Karena masih ada faktor lain yang memengaruhi efektivitas komunikasi dan kualitas layanan, para akademisi yang melakukan penelitian serupa memiliki kemampuan untuk mengeksplorasi lebih lanjut dan mengembangkan penelitian lebih lanjut. Mereka juga harus menyadari

bahwa meskipun penelitian serupa menghasilkan berbagai hasil dan masalah, setiap penelitian memiliki tujuan yang sama.



DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Muhammad Hardjanna, 2016. Ilmu Komunikasi. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Supriyadi (2020). Jurnal Kajian Komunikasi dan Penyiaran Islam, Komunikasi Efektif Dalam Organisasi
- Riadi, Muchlisin. (2020) Strategi Komunikasi Pengertian, Teknik, Langkah Dan Hambatan', Kajianpustaka.Com, 1–9.
- Jamaluddin 2016. Jurnal Ilmiah Wahana BhaktiPraja, Vol. 13, No. 2, Oktober 2023.
- Elnita, Ernita, Arif, Asrinaldi. 2019. Jurnal Ilmu Komunikasi Volume 9, Nomor 2, Desember , hlm. 172-185.
- Taufiqurokhman dan Evi Satispi. (2018). Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik, Tangerang Selatan, PT UMJ Press.
- Rahmadana, Muhammad Fitri. et al. 2020. Pelayanan Publik. Yayasan Kita Menulis.
- Mahmudi 2015. Ed. Rev., cet 2. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP AMP. YKPN, 2015. 92
- Purba, Bonaraja. 2020. Ilmu Komunikasi : Sebuah Pengantar, Yayasan Kita Menulis.
- Andrew E .Sikula. 2017. Training dan Pengembangan Tenaga Kerja. Jakarta: Pustaka Binaman.
- Luas, A. F., Sondakh, M., & Londa, J. W. (2020). STRATEGIKOMUNIKASI. *ACTA DIURNA KOMUNIKASI*, 2(1). Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/actadiurnakomunikasi/article/view/27106>
- Prof. H. Hafied Cangara, M.Sc., Ph.D. 2017. Perencanaan & Strategi Komunikasi Edisi Revisi, Cetakan Ke-3 Rajawali Pers.
- Siswadi, F. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 18(1), 42–53.
- Solihat, Y., & Nursanti, S. (2019). Strategi Komunikasi Peningkatan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *Jurnal Politikom Indonesiana*, 4(1), 138-145.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. Biodata Mahasiswa

Nim : 44201063
Nama : Marchella Nabila Putri
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 02 Maret 2002
Alamat Lengkap : Jalan Menteng Jaya No.54 012/009 Menteng,
Jakarta Pusat

II. Pendidikan

a. Formal

1. SDN Guntur 03 Pagi, lulus tahun 2014
2. SMPN 8 Jakarta, lulus tahun 2017
3. SMK Patria Wisata, lulus tahun 2020

III. Riwayat Pengalaman Organisasi/Pekerjaan

1. Anggota Organisasi Siswa Intra Sekolah SMPN 8 Jakarta, 2014-2015
2. *Cook Helper Intern* Double Tree by Hilton Jakarta Diponegoro, Januari 2019 – Juli 2019
3. *Public Relations Intern* Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III, September 2023- Desember 2023



Jakarta, 1 Juli 2024

Marchella Nabila Putri

SURAT KETERANGAN PKL/RISET



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI
WILAYAH III**

Jalan. SMA Negeri 14 Cawang Jakarta Timur 13630
Telepon (021) 8090275 Faksimile. (021) 8094679

Nomor : Manual. 032/LL3/HM.00.03/2024
Hal : Surat Keterangan Selesai Riset/PKL

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Noviyanto
Jabatan : Kepala Bagian Umum

Dengan ini menerangkan bahwa, yang tersebut di bawah ini :

Nama : Marchella Nabila Putri
NIM : 44201063

Program Studi : Ilmu Komunikasi Universitas Bina Sarana Informatika

Adalah benar telah melakukan Riset/PKL pada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III terhitung sejak 4 September 2023 sampai dengan 1 Desember 2023, dan yang bersangkutan telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan penuh tanggung jawab.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan benar, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 9 Juli 2024

Noviyanto

NIP. 198111262008121001

Kepala Bagian Umum

Lampiran VI. 1 Surat Keterangan Riset

BUKTI HASIL PENGECEKAN PLAGIARISME

ORIGINALITY REPORT			
25%	24%	13%	13%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	repository.upi.edu Internet Source		1%
2	lldikti3.kemdikbud.go.id Internet Source		1%
3	123dok.com Internet Source		1%
4	pdffox.com Internet Source		1%
5	repository.ummat.ac.id Internet Source		1%
6	jkms.ejournal.unri.ac.id Internet Source		1%
7	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper		1%
8	repository.uin-suska.ac.id		1%

Lampiran VI. 2 Bukti Pengecekan Plagiarism

LAMPIRAN

KUESIONER

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS
Komunikator					
1	Pelayanan di Unit Layanan Terpadu dapat menyampaikan pesan sesuai dengan apa yang saya tanyakan				
2	Pelayanan di Unit Pelayanan Umum dapat mengetahui secara cepat dan tanggap atas apa yang pengunjung inginkan.				
Pesan Sampai					
3	Di Unit Layanan Umum mempunyai kejelasan dalam penyampaian informasi.				
4	Besar kemungkinan Unit Layanan Umum menyelesaikan masalah secara cepat.				
5	Di Unit Layanan Umum mempunyai kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pengunjung.				
6	Saya datang langsung ke Unit Layanan Umum agar mendapatkan informasi yang lebih jelas				
Dampak atau Efek					
7	Kualitas pelayanan di Unit Layanan Umum dapat memberikan informasi yang cukup baik.				
8	Unit Layanan Umum dapat menyelesaikan masalah dengan baik.				
9	Efektivitas dari strategi komunikasi yang sudah berjalan di Unit Layanan Umum sudah cukup baik dan tidak perlu ditingkatkan.				

Lampiran VI. 3 Lembar Kuesioner Variabel X Strategi Komunikasi

Variabel (Y) *Service Quality*

No.	Pertanyaan	SS	S	KS	TS
Konsistensi Pelayanan					
1	Penting mempunyai komunikasi antara pengunjung dengan pihak layanan dalam menentukan kualitas pelayanan.				
2	Kualitas pelayanan saat ini sudah mencakup <i>service quality</i> yang ada.				
Cepat tanggap dan memberikan informasi yang akurat					
3	Unit Layanan Umum memiliki keterampilan di bidang pelayanan umum.				
4	Unit Layanan Umum ramah dalam berperilaku baik saat memberikan pelayanan.				
5	Unit Layanan Umum memiliki profesionalitas dalam pelayanan.				
6	Unit Layanan Umum memberikan informasi yang akurat saat memberikan pelayanan.				
Kenyamanan dalam pelayanan					
7	Unit Layanan Umum memberikan kemudahan dalam mengakses ataupun melakukan pertemuan dengan staf yang dituju.				
8	Anda merasa nyaman saat berinteraksi dengan staf di Unit Layanan Umum				
9	Ruang tunggu di Unit Layanan Umum dirasa cukup nyaman.				
10	Kebersihan yang terjaga di Unit Layanan Umum memberikan rasa nyaman kepada pengunjung.				

Lampiran VI. 4 Lembar Kuesioner Variabel Y *Service Quality*

LAMPIRAN
TABULASI DATA JAWABAN RESPONDEN

VARIABEL X

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	Xtotal
1	4	4	4	3	4	4	4	3	3	33
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	32
4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
6	3	3	3	3	2	2	3	3	2	24
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
8	4	3	3	4	4	4	4	4	3	33
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
10	4	3	3	2	3	3	3	3	3	27
11	4	3	3	3	3	2	3	3	4	28
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
13	3	3	3	3	3	2	3	4	4	28
14	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
18	3	2	3	2	3	2	3	2	3	23
19	4	3	3	3	4	4	4	3	2	30
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
21	3	3	3	2	3	3	3	2	3	25
22	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
23	3	3	2	3	3	4	4	3	2	27
24	4	3	3	3	3	2	3	3	3	27
25	4	3	4	4	4	4	4	4	2	33
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
27	4	4	3	4	3	3	4	4	3	32
28	4	4	4	2	3	4	3	2	2	28
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
33	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
36	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32
37	4	4	4	3	4	3	3	4	4	33
38	4	4	4	3	3	4	4	3	2	31

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	Xtotal
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
40	2	2	3	2	3	3	2	2	2	21
41	4	4	4	4	4	3	3	3	3	32
42	3	2	3	2	3	3	3	2	2	23
43	3	3	2	3	3	3	3	2	2	24
44	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26
45	3	4	3	3	3	3	2	3	3	27
46	3	3	3	3	3	2	3	2	2	24
47	3	3	3	4	3	3	3	3	2	27
48	3	4	4	3	4	3	3	4	4	32
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
50	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33
51	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35
52	3	3	2	2	2	3	3	3	3	24
53	4	1	4	4	4	4	4	4	4	33
54	4	3	4	3	3	4	4	4	4	33
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
56	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
57	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
59	3	3	3	2	3	4	3	2	3	26
60	3	3	2	3	3	2	4	3	1	24
61	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
65	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34
66	3	3	4	3	3	3	3	3	3	28
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27

Lampiran VI. 5 Tabel Induk Variabel X

LAMPIRAN
TABULASI DATA JAWABAN RESPONDEN

VARIABEL Y

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Ytotal
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	36
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
6	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
8	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	32
9	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
10	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	34
11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
12	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	36
13	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	34
14	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	32
15	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
18	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	25
19	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	34
20	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37
21	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	29
22	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	33
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
24	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	30
25	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	36
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
27	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	37
28	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3	31
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
34	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	31
35	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	36
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
37	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	35
38	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	36

39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	4	2	3	1	2	3	2	2	3	3	25
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	32
42	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	28
43	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28
44	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	34
45	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	32
46	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	31
47	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	29
48	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	34
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
50	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	35
51	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
52	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
54	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	37
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
57	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	38
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
59	4	3	3	2	2	4	4	3	3	4	32
60	4	3	3	4	2	3	2	3	2	2	28
61	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	32
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
64	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	30
65	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	34
66	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
68	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
69	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
70	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
72	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31

Lampiran VI. 6 Tabel Induk Variabel Y

UJI VALIDASI VARIABEL (X)

		Correlations									
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	Total
X1	Pearson Correlation	1	.596**	.689**	.607**	.681**	.558**	.686**	.543**	.416**	.837**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
X2	Pearson Correlation	.596**	1	.562**	.516**	.500**	.410**	.353**	.417**	.339**	.690**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	.002	<,001	.004	<,001
	N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
X3	Pearson Correlation	.689**	.562**	1	.552**	.701**	.553**	.412**	.491**	.524**	.805**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
X4	Pearson Correlation	.607**	.516**	.552**	1	.707**	.451**	.604**	.677**	.376**	.803**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	.001	<,001
	N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
X5	Pearson Correlation	.681**	.500**	.701**	.707**	1	.622**	.577**	.506**	.427**	.832**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
X6	Pearson Correlation	.558**	.410**	.553**	.451**	.622**	1	.654**	.390**	.237*	.710**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	.045	<,001
	N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
X7	Pearson Correlation	.686**	.353**	.412**	.604**	.577**	.654**	1	.578**	.204	.728**
	Sig. (2-tailed)	<,001	.002	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	.086	<,001

	N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
X8	Pearson Correlation	.543**	.417**	.491**	.677**	.506**	.390**	.578**	1	.648**	.779**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
X9	Pearson Correlation	.416**	.339**	.524**	.376**	.427**	.237*	.204	.648**	1	.634**
	Sig. (2-tailed)	<,001	.004	<,001	.001	<,001	.045	.086	<,001		<,001
	N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Total	Pearson Correlation	.837**	.690**	.805**	.803**	.832**	.710**	.728**	.779**	.634**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran VI. 7 Tabel Uji Validasi Variabel X



UJI VALIDITAS VARIABEL (Y)

		Correlations										Total
		Y01	Y02	Y03	Y04	Y05	Y06	Y07	Y08	Y09	Y10	
Y01	Pearson Correlation	1	.153	.410**	.317**	.073	.369**	.345**	.332**	.246*	.342**	.475**
	Sig. (2-tailed)		.199	<,001	.007	.543	.001	.003	.004	.038	.003	<,001
	N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Y02	Pearson Correlation	.153	1	.496**	.474**	.557**	.479**	.559**	.522**	.517**	.474**	.702**
	Sig. (2-tailed)	.199		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Y03	Pearson Correlation	.410**	.496**	1	.474**	.566**	.415**	.592**	.530**	.573**	.607**	.755**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Y04	Pearson Correlation	.317**	.474**	.474**	1	.515**	.552**	.458**	.636**	.346**	.359**	.695**
	Sig. (2-tailed)	.007	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	.003	.002	<,001
	N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Y05	Pearson Correlation	.073	.557**	.566**	.515**	1	.544**	.616**	.633**	.654**	.445**	.757**
	Sig. (2-tailed)	.543	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72

Y06	Pearson Correlation	.369**	.479**	.415**	.552**	.544**	1	.671**	.740**	.549**	.633**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Y07	Pearson Correlation	.345**	.559**	.592**	.458**	.616**	.671**	1	.744**	.672**	.592**	.843**
	Sig. (2-tailed)	.003	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Y08	Pearson Correlation	.332**	.522**	.530**	.636**	.633**	.740**	.744**	1	.643**	.626**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.004	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Y09	Pearson Correlation	.246*	.517**	.573**	.346**	.654**	.549**	.672**	.643**	1	.743**	.798**
	Sig. (2-tailed)	.038	<,001	<,001	.003	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Y10	Pearson Correlation	.342**	.474**	.607**	.359**	.445**	.633**	.592**	.626**	.743**	1	.775**
	Sig. (2-tailed)	.003	<,001	<,001	.002	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Total	Pearson Correlation	.475**	.702**	.755**	.695**	.757**	.796**	.843**	.860**	.798**	.775**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran VI. 8 Tabel Uji Validitas Variabel Y



UJI RELIABILITAS VARIABEL (X)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	25.7639	12.605	.790	.884
X2	25.9028	12.850	.597	.897
X3	25.8472	12.441	.744	.886
X4	25.9861	12.267	.736	.886
X5	25.8611	12.628	.784	.884
X6	25.9583	12.660	.617	.896
X7	25.8889	13.114	.658	.893
X8	26.0000	12.423	.707	.889
X9	26.1250	12.759	.510	.907

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	72	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	72	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	9

Lampiran VI. 9 Tabel Uji Reliabilitas Variabel X

UJI RELIABILITAS VARIABEL (Y)

	Item-Total Statistics			
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y01	29.4444	13.997	.365	.919
Y02	29.8889	13.086	.626	.904
Y03	29.8056	13.060	.696	.900
Y04	29.7778	12.767	.604	.906
Y05	29.7917	12.618	.685	.901
Y06	29.7917	12.871	.744	.898
Y07	29.8611	12.009	.788	.894
Y08	29.8056	12.497	.821	.893
Y09	29.7778	12.541	.738	.897
Y10	29.6806	12.756	.714	.899

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	72	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	72	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	10

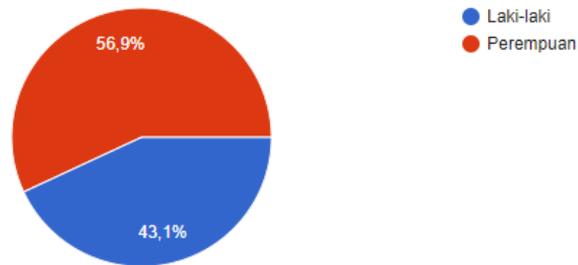
Lampiran VI. 10 Tabel Uji Reliabilitas Variabel Y

LAMPIRAN

Jenis Kelamin

72 jawaban

[Salin](#)

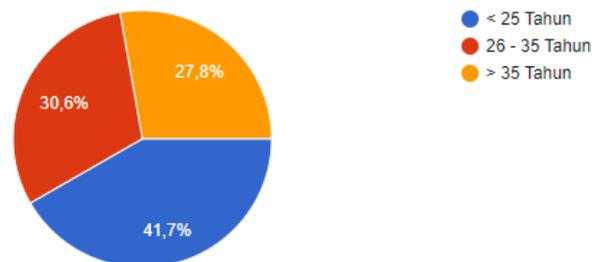


Lampiran VI. 11 Hasil Diagram Jenis Kelamin Kuesioner

Usia

72 jawaban

[Salin](#)



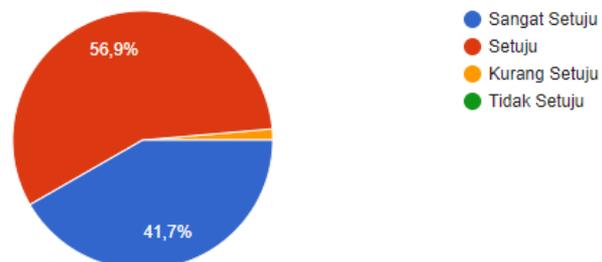
Lampiran VI. 12 Hasil Diagram Usia Kuesioner

Variabel X Efektivitas Strategi Komunikasi

Pelayanan di Unit Layanan Umum dapat menyampaikan pesan sesuai dengan apa yang saya tanyakan.

[Salin](#)

72 jawaban

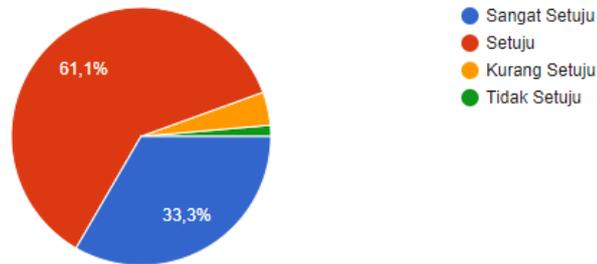


Lampiran VI. 13 Hasil Diagram Kuesioner Variabel X1

Pelayanan di Unit Pelayanan Umum dapat mengetahui secara cepat dan tanggap atas apa yang pengunjung inginkan.

[Salin](#)

72 jawaban

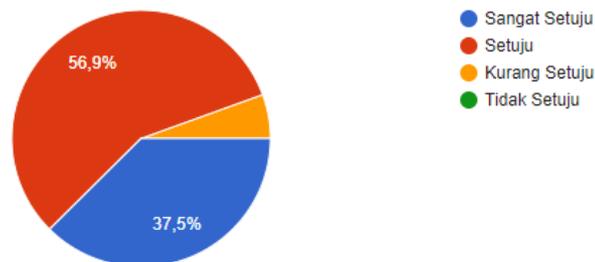


Lampiran VI. 14 Hasil Diagram Kuesioner Variabel X2

Di Unit Layanan Umum mempunyai kejelasan dalam penyampaian informasi.

[Salin](#)

72 jawaban

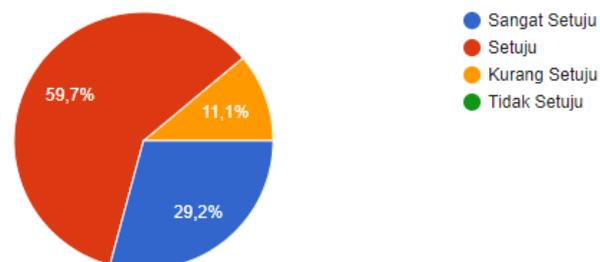


Lampiran VI. 15 Hasil Diagram Kuesioner Variabel X3

Besar kemungkinan Unit Layanan Umum menyelesaikan masalah secara cepat.

[Salin](#)

72 jawaban

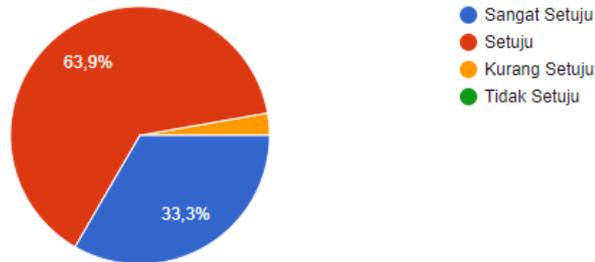


Lampiran VI. 16 Hasil Diagram Kuesioner Variabel X4

Di Unit Layanan Umum mempunyai kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pengunjung.

[Salin](#)

72 jawaban

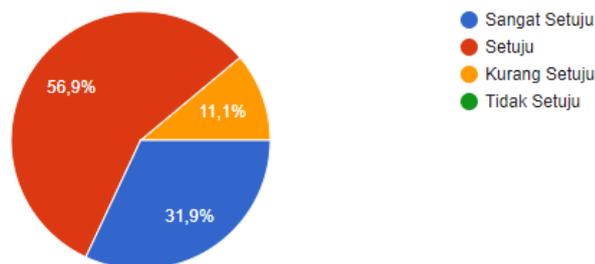


Lampiran VI. 17 Hasil Diagram Kuesioner Variabel X5

Saya datang langsung ke Unit Layanan Umum agar mendapatkan informasi yang lebih jelas

[Salin](#)

72 jawaban

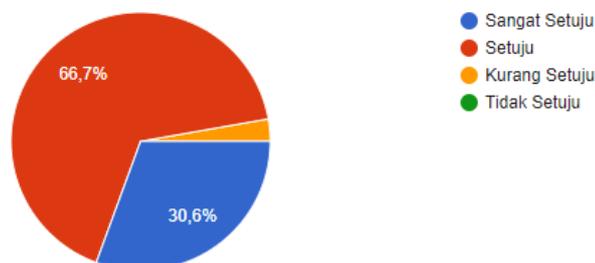


Lampiran VI. 18 Hasil Diagram Kuesioner Variabel X6

Kualitas pelayanan di Unit Layanan Umum dapat memberikan informasi yang cukup baik.

[Salin](#)

72 jawaban

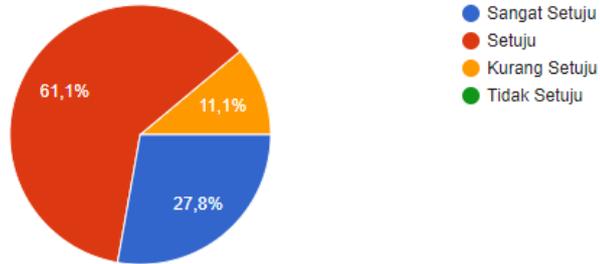


Lampiran VI. 19 Hasil Diagram Kuesioner Variabel X7

Unit Layanan Umum dapat menyelesaikan masalah dengan baik.

[Salin](#)

72 jawaban

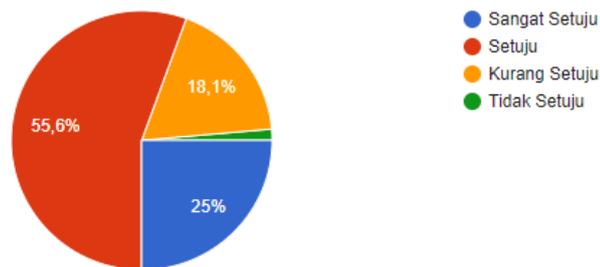


Lampiran VI. 20 Hasil Diagram Kuesioner Variabel X8

Efektivitas dari strategi komunikasi yang sudah berjalan di Unit Layanan Umum sudah cukup baik dan tidak perlu ditingkatkan.

[Salin](#)

72 jawaban



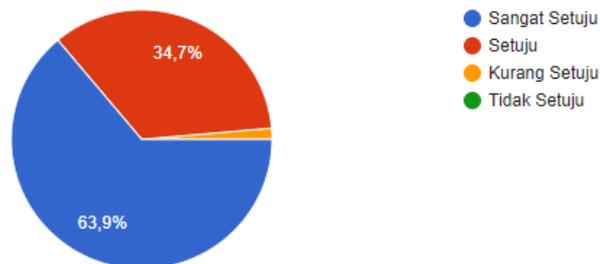
Lampiran VI. 21 Hasil Diagram Kuesioner Variabel X9

Variabel Y *Service Quality*

Penting mempunyai komunikasi antara pengunjung dengan pihak layanan dalam menentukan kualitas pelayanan.

[Salin](#)

72 jawaban

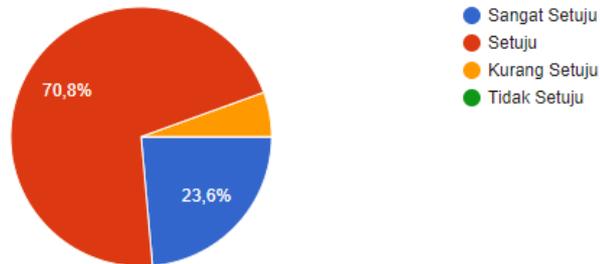


Lampiran VI. 22 Hasil Diagram Kuesioner Variabel Y1

Kualitas pelayanan saat ini sudah mencakup *service quality* yang ada.

[Salin](#)

72 jawaban

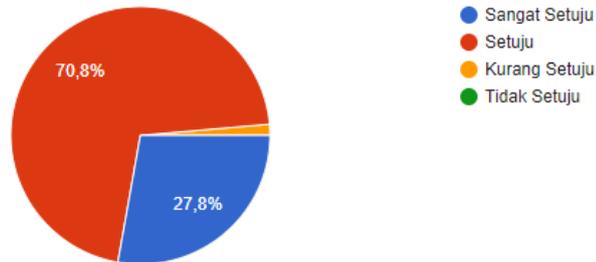


Lampiran VI. 23 Hasil Diagram Kuesioner Variabel Y2

Unit Layanan Umum memiliki keterampilan di bidang pelayanan umum.

[Salin](#)

72 jawaban

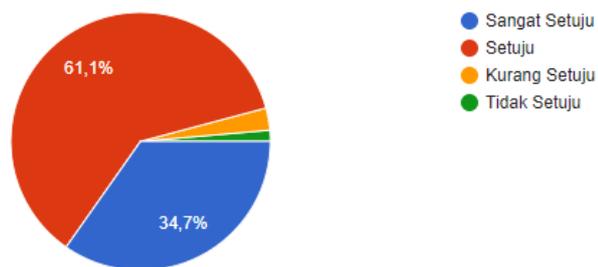


Lampiran VI. 24 Hasil Diagram Kuesioner Variabel Y3

Unit Layanan Umum ramah dalam berperilaku baik saat memberikan pelayanan.

[Salin](#)

72 jawaban

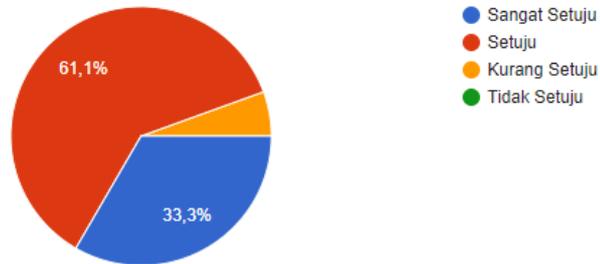


Lampiran VI. 25 Hasil Diagram Kuesioner Variabel Y4

Unit Layanan Umum memiliki profesionalitas dalam pelayanan.

[Salin](#)

72 jawaban

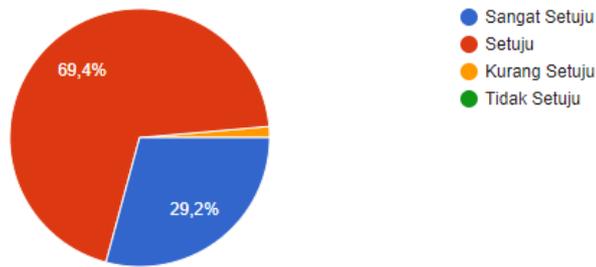


Lampiran VI. 26 Hasil Diagram Kuesioner Variabel Y5

Unit Layanan Umum memberikan informasi yang akurat saat memberikan pelayanan.

[Salin](#)

72 jawaban

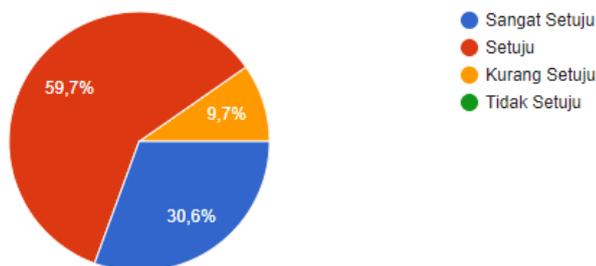


Lampiran VI. 27 Hasil Diagram Kuesioner Variabel Y6

Unit Layanan Umum memberikan kemudahan dalam mengakses ataupun melakukan pertemuan dengan staf yang dituju.

[Salin](#)

72 jawaban

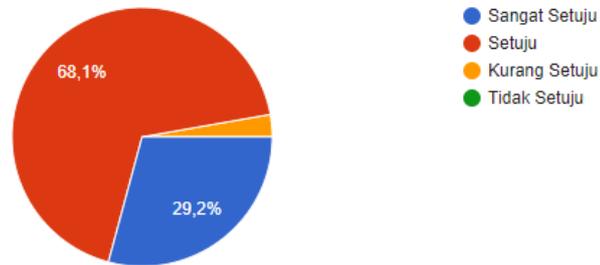


Lampiran VI. 28 Hasil Diagram Kuesioner Variabel Y7

Anda merasa nyaman saat berinteraksi dengan staf di Unit Layanan Umum.

[Salin](#)

72 jawaban

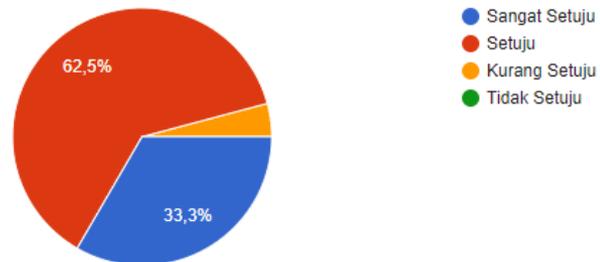


Lampiran VI. 29 Hasil Diagram Kuesioner Variabel Y8

Ruang tunggu di Unit Layanan Umum dirasa cukup nyaman

[Salin](#)

72 jawaban

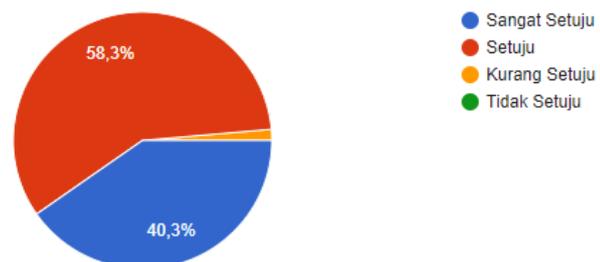


Lampiran VI. 30 Hasil Diagram Kuesioner Variabel Y9

Kebersihan yang terjaga di Unit Layanan Umum memberikan rasa nyaman kepada pengunjung.

[Salin](#)

72 jawaban



Lampiran VI. 31 Hasil Diagram Kuesioner Variabel Y10