# PENGARUH LAYANAN CALL CENTER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTANADI CABANG MEDAN KOTA

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu

Persyaratan Menyelesaikan Studi Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Ilmu Komunikasi (S.I Kom)

**Oleh :**

**MAHARANI RIZKY PUTRI SIAGIAN**

**NIM: 0105172124**

JURUSAN ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

2021

# PENGARUH LAYANAN CALL CENTER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTANADI CABANG MEDAN KOTA

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu

Persyaratan Menyelesaikan Studi Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Ilmu Komunikasi (S.I Kom)


**Oleh :**

**MAHARANI RIZKY PUTRI SIAGIAN**

**NIM: 0105172124**


Mengetahui,

| Pembimbing Skripsi I | Pembimbing Skripsi II |
|---|---|
| Dr. Anang Anas Azhar, M.A | Dr. Jufri Naldo, M.A |
| NIDN. 0104107401 | NIDN. 2026068602 |

**PENGARUH LAYANAN CALL CENTER TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTANADI CABANG MEDAN KOTA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu
Persyaratan Menyelesaikan Studi Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi (S.I Kom)

**Oleh :**

**MAHARANI RIZKY PUTRI SIAGIAN**
**NIM: 0105172124**

Mengetahui,

| Pembimbing Skripsi I | Pembimbing Skripsi II |
|---|---|
| Dr. Anang Anas Azhar, M.A | Dr. Jufri Naldo, M.A |
| NIDN. 0104107401 | NIDN. 2026068602 |

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Dr. Muhammad Alfikri, M.Si
NIDN. 2023038301

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Pengaruh Layanan Call Center Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Medan Kota" an. Maharani Rizky Putri Siagian. NIM 0105172124 program studi Ilmu Komunikasi telah dipertahankan dan dinyatakan lulus dalam sidang Munaqasah Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara pada tanggal 03 September 2021.

Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I Kom) pada program studi Ilmu Komunikasi.

Medan, 03 September 2021

| Ketua | Sekretaris |
|---|---|
| Dr. Muhammad Alfikri S.Sos, M.Si | Dr. Solihah Titin Sumanti, M.A |
| NIDN. 2023038301 | NIDN.2013067301 |

Penguji,

| | |
|---|---|
| 1. Drs. Syahrul Abidin, M.A | 2. Dr. Abdul Rasyid, M.A |
| NIDN. 2002116502 | NIDN. 2002046401 |
| 3. Dr. Anang Anas Azhar, M.A | 4. Dr. Jufri Naldo, M.A |
| NIDN. 0104107401 | NIDN. 2026068602 |

Mengetahui,
Dekan FIS UIN SU

Dr. Maraimbang, M.A
NIDN. 2029066903

**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI**

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial
UIN Sumatera Utara Medan
Di Medan

*Assalamu'alaikum wr. wb*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksiserta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudari:

| | |
|---|---|
| Nama | : Maharani Rizky Putri Siagian |
| NIM | : 0105172124 |
| Judul Skripsi | : Pengaruh Layanan Call Center Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Medan Kota |

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ilmu Sosial Jurusan / Program Studi Ilmu Komunikasi UIN Sumatera Utara sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata satu.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi / tugas akhir saudari tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Medan,

| Pembimbing I | Pembimbing II |
|---|---|
| Dr. Anang Anas Azhar, M.A | Dr. Jufri Naldo, M.A |
| NIDN. 0104107401 | NIDN. 2026068602 |

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

| | |
|---|---|
| Nama | : Maharani Rizky Putri Siagian |
| NIM | : 0105172124 |
| Program Studi | : Ilmu Komunikasi |
| Alamat | : Jl. Karya Darma no. 36 Medan |

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Pengaruh Layanan Call Center Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Air Minum Tirtanadi Medan Kota" adalah benar karya asli saya, kecuali kutipan – kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 30 Agustus 2021

Maharani Rizky Putri Siagian
NIM. 0105172124

**MOTTO**

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ لرَّحِيْمِ

فَمَنْ يَّعْمَلْ مِنَ الصّٰلِحٰتِ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَا كُفْرَانَ لِسَعْ يِهٖۚ وَاِنَّا لَهٗ كَاتِبُوْنَ{٩٤}

Barangsiapa mengerjakan kebajikan, dan dia beriman, maka usahanya tidak akan diingkari (disia-siakan), dan sungguh, Kamilah yang mencatat untuknya
(Q.S Al-Anbiya' ayat 94)

# ABSTRAK

Nama : Maharani Rizky Putri Siagian
NIM : 0105172124
Judul : Pengaruh Layanan Call Center Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Medan Kota
Pembimbing I : Dr. Anang Anas Azhar, M.A
Pembimbing II : Dr. Jufri Naldo, M.A
Tempat / Tanggal Lahir : Medan, 23 Oktober 1999
No HP : 0812-8313-0966
Email : maharaniituputri@gmail.com



Layanan Call Center PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan berupa *feedback* yang positif. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif tentang layanan call center dalam mengatasi keluhan, kritik maupun saran dari pelanggan. *Satisfaction Costumer's* merupakan teori yang digunakan dalam penelitian yang berarti pelanggan sebagai evaluator terhadap layanan perusahaan. Hasil menunjukkan bahwa adanya pengaruh layanan call center (X) terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota (Y) dengan persentase 0,650 (65%) yang berarti berkorelasi kuat. Sebab, pegawai memiliki keahlian berkomunikasi **berupa** sikap damai dalam mengatasi masalah yang dihadapi pelanggan dengan wujud: hilangnya amarah, menjernihkan anggapan buruk, memperbaiki kesalahpahaman, serta merekatkan kembali hubungan perusahaan terhadap pelangggan. Penelitian ini memberikan teladan kepada perusahaan lain yang memiliki layanan call center untuk menerapkan komunikasi yang damai dalam menghadapi pelanggan yang mengajukan keluhan, kritik maupun saran sehingga menciptakan hubungan harmonis antara pelanggan dengan perusahaan.



***Kata Kunci: Call Center, PDAM Tirtanadi, Kepuasan***

## *ABSTRACT*

PDAM Tirtanadi Call Center Service Medan Kota Branch has an influence on customer satisfaction in the form of positive feedback. This research uses quantitative methods about call center services in addressing complaints, criticism and suggestions from customers. *Satisfaction Costumer's* is a theory used in research that means customers as evaluators of a company's services. The results showed that the influence of call center service (X) on customer satisfaction of PDAM Tirtanadi Medan Kota Branch (Y) with a percentage of 0.650 (65%) which means strong correlated. Because, employees have the expertise to communicate in the form of peaceful attitudes in overcoming problems faced by customers with form: loss of anger, clear up bad assumptions, correct misunderstandings, and re-glue the company's relationship to the costumer. This research provides an example to other companies that have call center services to implement peaceful communication in the face of customers who file complaints, criticisms and suggestions so as to create a harmonious relationship between customers and the company.



***Keywords: Call Center, PDAM Tirtanadi, Satisfaction***

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrabbil a'lamin, rasa syukur selalu saya ucapkan pada Allah SWT yang Maha Mulia serta Maha Pemberi. Sebab atas ridho dan kasih sayang-Nya lah saya bisa meyelesaikan pendidikan Sarjana Ilmu Komunikasi. Sholawat juga tak henti ditujukan kepada Nabi Muhammad SAW yang memberi syafaatnya untuk seluruh makhluk.

Komunikasi merupakan ilmu pasti yang digunakan dalam kegiatan sehari – hari, yaitu di lingkup keluarga, teman, pendidikan, bisnis, maupun dengan orang yang baru. Banyak yang mengganggap komunikasi adalah urusan berbicara saja. Jika pandai bicara, sudah pasti disebut komunikasi. Padahal, orang yang sangat pandai berbicara (*komunikator*) belum tentu dapat mencapai pemahaman yang sama dengan lawan bicaranya (*komunikan*). Maka dengan adanya skripsi ini, semoga membantu pembaca untuk memahami sedikit keahlian berkomunikasi khususnya di lingkup bisnis sehingga tercapai komunikasi yang searah.

Selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan tulus, serta kebaikan dari berbagai pihak. Maka izinkan saya berterimakasih kepada:

1) Orangtua saya, Ayahanda Asri Siagian B.Sc; Ibunda Rosnimar Asri. Terimakasih telah mengurus, membiayai, dan juga selalu memanjatkan doa terbaik di setiap waktu serta diseperempat malam.
2) Penyemangat luar biasa yang saya miliki, kakanda Asni Zuraida Putri Siagian; abangda Ilhamsyah Pohan; keponakan lucu saya, M.Akbar Ilanza Pohan; Rayya Aleeza Syah Pohan; dan Khairul Nugraha Putra Ginting. Terimakasih untuk semuanya, tidak ada kata yang tepat untuk mengungkapkan betapa bersyukurnya saya yang telah di dukung di setiap waktu.
3) Kakak serta Abang yang tidak lelah mendukung saya disetiap kesempatan: abangda Wahyudi Putra Siagian, abangda Hendra Sakti Putra Siagian, kakanda Elvina Sari Bulan Siregar, kakanda Syarifah Hanum Putri Siagian, kakanda Sartika Dewi Putri Siagian, dan abangda Deki Saputra, terimakasih untuk segalanya.

4) Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Prof. Dr. M. Syahrin Harahap, M.A; para Wakil Rektor beserta Staf dan Jajarannya; Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Dr. Maraimbang, M.A; serta para Wakil Dekan atas fasilitas serta kesempatan yang diberikan untuk menyelesaikan pendidikan S1 di Fakultas Ilmu Sosial di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
5) Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Dr. Muhammad AlFikri, S.Sos. M.Si; sekretaris jurusan, Dr. Solihah Titin Sumanti, M.Ag; para Dosen pemberi kuliah S1; serta kepada seluruh Civitas Akademik yang membantu terselesaikannya skripsi saya dengan baik.
6) Pembimbing Skripsi saya, Dr. Anang Anas Azhar, M.A; Dr. Jufri Naldo, M.A; dan Pembimbing Akademik saya, Dr. Nursapia Harahap, M.A yang telah mengerahkan ilmunya untuk membimbing saya dari awal penyusunan skripsi hingga selesai.
7) Kabag Pasang baru PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota, kakanda Elyk Mufia Daulay; Kabag Hublang PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota, kakanda Lisda Siregar; juga kepada seluruh pegawai PDAM Tirtanandi Cabang Medan Kota, terimakasih yang telah baik hati menerima kehadiran saya serta membantu riset saya.
8) Teman hidup saya, Beby Pebriani Br.Sembiring; Tamara Adhiva; dan Mutia Hanum yang memberi tenang disaat sulit.
9) Sobat kampus saya, Nadra Hafifah Sahid; Aisyah Sumardi; Rizki Amalia; Jepri Adrianto; terimakasih untuk kebersamaannya, kalian sangat keren.

Semoga skripsi ini dapat menambah pengetahuan seluruh pembaca dan pihak yang membutuhkan. Kritik dan saran sangat saya dambakan. Mudah – mudahan Allah SWT selalu bersama kita, memberi berkah di setiap langkah, mempermudah penyerapan ilmu yang bermanfaat, serta melindungi dimanapun kita berada. Amin allahumma amin.

Medan, 30 Agustus 2021

Maharani Rizky Putri Siagian

## DAFTAR ISI

**COVER** ..... **i**
**SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI** ..... **iv**
**LEMBAR PENGESAHAN** ..... **v**
**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI** ..... **vi**
**MOTTO** ..... **vii**
**ABSTRAK** ..... **viii**
**KATA PENGANTAR** ..... **x**
**DAFTAR ISI** ..... **xii**
**DAFTAR GAMBAR** ..... **xv**
**DAFTAR TABEL** ..... **xvi**
**DAFTAR LAMPIRAN** ..... **xviii**
**BAB I PENDAHULUAN**
A. Latar Belakang Masalah ..... 1
B. Batasan Masalah ..... 8
C. Rumusan Masalah ..... 8
D. Tujuan Penelitian ..... 8
E. Manfaat Penelitian ..... 8
F. Penelitian Terdahulu ..... 9
G. Sistematika Penulisan ..... 10
**BAB II LANDASAN TEORETIS**
A. Layanan Call Center ..... 12
1. Deskripsi Layanan ..... 12
2. Defenisi Call Center ..... 13
3. Bentuk Layanan Call Center ..... 15
4. Manfaat Layanan Call Center ..... 16
5. Keahlian Petugas Call Center ..... 17
B. Kepuasan Pelanggan ..... 18
1. Pengertian Kepuasan ..... 18
2. Pengertian Pelanggan ..... 19

3. Macam – Macam Pelanggan ..... 20
4. Hak Pelanggan ..... 21
5. Hal – Hal Terkait Kepuasan Pelanggan ..... 22
6. Kepuasan Pelanggan dalam Islam ..... 22
C. Teori Kepuasan ..... 23

**BAB III METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian..... 24
B. Lokasi dan Waktu Populasi dan Sampel..... 24
a. Pengertian Layanan ..... 24
b. Defenisi Call Center ..... 24
C. Populasi dan Sampel ..... 24
D. Teknik Penentuan Sampel..... 25
E. Variabel dan Indikator Penelitian..... 25
F. Dimensi Operasional..... 26
G. Hipotesis Penelitian..... 28
H. Teknik Pengumpulan Data..... 24
I. Teknik Analisis Data..... 29
1. Uji Validitas ..... 29
2. Uji Reabilitas..... 30
3. Uji Korelasi ..... 30
4. Uji Regresi Linear Sederhana ..... 31
5. Uji Normalitas..... 31

**BAB IV HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi ..... 32
1. Sejarah Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi ..... 32
2. Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Medan Kota ..... 33
3. Visi serta Misi ..... 33
4. Makna Logo ..... 34
5. Macam – Macam Pelanggan ..... 34
6. Macam Layanan Call Center dan Penghargaan ..... 36

B. Deskripsi Hasil Penelitian ..... 39
1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Pelanggan ..... 39
2. Karakteristik Berdasarkan Usia Pelanggan ..... 40
3. Pengaruh Layanan Call Center Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Medan Kota ..... 40
4. Mayoritas Pengguna Layanan Call Center Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Medan Kota ..... 42
C. Pembahasan Variabel Penelitian ..... 43
a. Layanan Call Center ..... 43
b. Kepuasan Pelanggan ..... 47
D. Analisis Data ..... 47
1. Uji Validitas ..... 51
2. Uji Reabilitas ..... 56
3. Uji Korelasi ..... 57
4. Uji Regresi Linear Sederhana ..... 57
5. Uji Normalitas ..... 60

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan ..... 62
B. Saran ..... 63

**DAFTAR PUSTAKA ..... 64**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Logo Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi ..... 32
Gambar 2. Uji Normalitas P-Plot ..... 60

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Dimensi Operasional Penelitian ..... 26
Tabel 2. Skala Pengukuran Likert ..... 28
Tabel 3. Jenis Pelanggan ..... 39
Tabel 4. Usia Pelanggan ..... 40
Tabel 5. Pertanyaan Pegawai Mengangkat Telepon dengan Cepat ..... 43
Tabel 6. Pertanyaan Pegawai Menanyakan Kebutuhan Pelanggan ..... 43
Tabel 7. Pertanyaan Pegawai Bicara dengan Jelas ..... 44
Tabel 8. Pertanyaan Pegawai Mendengarkan dengan Cermat ..... 44
Tabel 9. Pertanyaan Pegawai Memberi Informasi yang Relevan ..... 45
Tabel 10. Pertanyaan Pegawai Dapat Diandalkan untuk Memberi Solusi Masalah Air ..... 45
Tabel 11. Pertanyaan Pegawai Tidak Menutup Telepon Saat Pelanggan Bicara dengan Intonasi Kurang Baik / Marah ..... 46
Tabel 12. Pertanyaan Pegawai Memiliki Keahlian Melayani (Berkomunikasi). 46
Tabel 13. Pertanyaan Pelanggan Akan Selalu Menggunakan **Layanan Air dari PDAM Tirtanadi (Tidak Berniat Untuk Berhenti Berlangganan)** ..... 47
Tabel 14. Pertanyaan Air Bersih dan Tidak Berbau ..... 47
Tabel 15. Pertanyaan Air Dapat Digunakan Untuk Berbagai Kebutuhan ..... 48
Tabel 16. Pertanyaan Pelanggan Menerima Layanan Air yang Sesuai dengan Harapan ..... 48
Tabel 17. Pertanyaan Pelanggan Merasa Terbantu dengan Adanya Layanan Call Center ..... 49
Tabel 18. Pertanyaan Adanya Rasa Bangga Menggunakan Air Dari PDAM Tirtnadi ..... 49
Tabel 19. Pertanyaan Harga Layanan Air Terjangkau ..... 50
Tabel 20. Pertanyaan Pelanggan Membayar Iuran / Biaya Rekening Air Tepat Waktu ..... 50
Tabel 21. Pertanyaan Tidak Terdapat Biaya Tambahan / Imbalan ..... 51
Tabel 22. Validitas Layanan Call Center (X) ..... 51

Tabel 23. Validitas Kepuasan Pelanggan (Y) ..... 54
Tabel 24. Reabilitas Layanan Call Center (X) ..... 56
Tabel 25. Reabilitas Kepuasan Pelanggan (Y)..... 56
Tabel 26. Korelasi Variabel (X) dan Variabel (Y)..... 57
Tabel 27 Koefisien Determinasi..... 57
Tabel 28. Uji F ..... 58
Tabel 29. Uji Parsial (t)..... 59
Tabel 30. Uji Normalitas..... 60

UIN
SUMATERA UTARA
MEDAN

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner ..... 67
Lampiran Data Penelitian ..... 70
Lampiran Surat Bukti Penelitian ..... 75