

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena oleh berkat, karunia, kekuatan, dan dukungan yang diberikan-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Tugas Akhir dengan judul “Citra PT Bandeng Juwana menurut Pelanggan Peserta Workshop Woro-woro sebagai Program *Corporate Social Responsibility* Periode September–Oktober 2013” ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Strata Satu Universitas Pelita Harapan.

Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan, bimbingan, dan doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

- 1) Kedua orang tua, Papa dan Mama yang telah memberikan dukungan moril, material, doa, dan kasih sayang.
- 2) Kakak saya, Arlin Yessica serta Kharis Ardine Limosa yang selalu membantu, mendukung, dan menemani dalam penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini.
- 3) Bapak Sigit Pamungkas, S.T., M.T., selaku Dosen Pembimbing sekaligus Pembimbing Akademik penulis, yang dalam kesibukannya tetap berkenan meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan dukungan moral, sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
- 4) Bapak Prof. Aleksius Jemadu, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Pelita Harapan.

- 5) Ibu Rose Emmaria Tarigan, S.Sos.,M.Si, selaku Kepala Jurusan Ilmu Komunikasi sekaligus Koordinator Tugas Akhir Ilmu Komunikasi, Universitas Pelita Harapan atas segala bantuan, saran, dan ketersediaan waktu.
- 6) Semua Dosen yang telah mengajar penulis selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan.
- 7) Staf Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan hingga penulisan Tugas Akhir.
- 8) Dr. Daniel Nugroho selaku pemilik PT Bandeng Juwana yang merupakan objek penelitian penulis.
- 9) Karyawan dan staf PT Bandeng Juwana yang telah membantu penulis dalam mengumpulkan informasi terkait penulisan Tugas Akhir.
- 10) Teman-teman seperjuangan dalam menyelesaikan Tugas Akhir : Leonita Tiurma, Wita Susilowaty, Alia Ningtyas Steven Sanjaya, Priska Astrid, Florencia, Syifa Fauzia, Iignes Dea, Irene Anastasia, Johana Jessica, Sheila Natassya, Stephanie Suan, Margareth Ilona, Verencia Fanny, Anthony Sukanto, Pierre, Sharon, Mishca Chandrawinata, William Boen yang saling memberikan semangat, perhatian, serta dukungan tak terhingga kepada penulis.
- 11) Sahabat dan teman-teman terbaik : Martha Riestiana, Felicia Joviani, Amelia Herawati, Stiven Pebrianto, Patricia Silvana, Daniel, David Dwi Praharsa, Jessica Limantauw, Nicole Pramono, Michelle Marcella, Raymond Julian, Hendy Harsono, Dong Hwan Kim, William Husodo, Frans Edo, Cindy Hendrani, Ozie Odila, Zuly Lexiva, Stephanus Dju,

Kanfido Sindaran, Jessica Regina, Catherine Mulyadi, Gabriella Handerson, Windy Tantonno, Micheline Jagadpramana, Yulianti Dewi, Yulia Merry, Tere Fabrienne untuk setiap dukungan doa dan semangat yang selalu memotivasi penulis.

12) Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam tugas akhir ini yang disebabkan keterbatasan pengetahuan, keahlian serta pengalaman. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan Tugas Akhir ini. Besar harapan penulis agar Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca. Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa memberkati dan menyertai Bapak, Ibu, Saudara dan Saudari sekalian atas segala doa, bantuan, dukungan, arahan, dan segala yang telah diberikan kepada penulis.

Karawaci, 3 Januari 2014

Raymon Yessano Yuwono

DAFTAR ISI

halaman

HALAMAN JUDUL

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

ABSTRAK v

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI x

DAFTAR GAMBAR xv

DAFTAR TABEL xvi

DAFTAR LAMPIRAN xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Identifikasi Masalah 5

1.3 Rumusan Masalah 6

1.4 Tujuan Penelitian 6

1.5 Kegunaan Penelitian 6

1.6 Sistematika Penelitian 8

BAB II OBJEK PENELITIAN

2.1 Sejarah Singkat 10

2.2 Visi dan Misi PT Bandeng Juwana 12

2.2.1 Visi PT Bandeng Juwana 12

2.2.2 Misi PT Bandeng Juwana	13
2.3 Prinsip Kerja PT Bandeng Juwana	13
2.4 Struktur Organisasi	15
2.5 Program Kegiatan <i>Corporate Social Responsibility</i>	16
2.5.1 Workshop Woro-woro	16

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Komunikasi dan Kaitannya dengan <i>Public Relations</i>	18
3.1.1 Definisi <i>Public Relations</i>	19
3.1.2 Tujuan <i>Public Relations</i>	21
3.1.3 Fungsi <i>Public Relations</i>	22
3.1.4 Publik dalam <i>Public Relations</i>	24
3.1.5 Strategi <i>Public Relations</i>	28
3.2 <i>Stakeholder</i> , <i>Public</i> , dan <i>Target Audience</i>	29
3.3 <i>Corporate Social Responsibility</i>	31
3.3.1 Definisi CSR	31
3.3.2 Manfaat CSR	34
3.3.3 Prinsip CSR	35
3.3.4 Keuntungan Pelaksanaan CSR	36
3.4 Pelanggan	37
3.4.1 Definisi Pelanggan	37
3.4.2 Hak-hak Pelanggan	38
3.5 <i>Corporate Social Responsibility</i> terhadap Pelanggan	40
3.6 Persepsi	41
3.6.1 Definisi Persepsi	41

3.6.2	Proses Persepsi.....	42
3.6.3	Faktor-faktor Pembentuk Persepsi.....	45
3.7	Keterkaitan pelaksanaan CSR dengan persepsi.....	47
3.8	Citra.....	48
3.8.1	Definisi Citra.....	48
3.8.2	Proses Pembentukan Citra.....	51
3.9	Citra Perusahaan.....	52
3.9.1	Sasaran Publik Citra Perusahaan.....	53
3.9.2	<i>Corporate Image Jigsaw</i>	54
3.10	Kerangka Pemikiran.....	56
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN		
4.1	Metode Penelitian.....	58
4.2	Populasi dan Sampel.....	60
4.2.1	Populasi.....	60
4.2.2	Sampel.....	61
4.3	Teknik Pengumpulan Data.....	62
4.3.1	Data Primer.....	62
4.3.2	Data Sekunder.....	62
4.4	Metode Analisa Data.....	63
4.5	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	66
4.5.1	Uji Validitas.....	66
4.5.2	Uji Reliabilitas.....	67
4.6	Operasionalisasi Variabel.....	68
4.7	Waktu dan Lokasi Penelitian.....	69

BAB V ANALISA DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian.....	70
5.1.1 Uji Validitas.....	70
5.1.2 Uji Reliabilitas.....	72
5.2 Karakteristik Responden.....	72
5.3 Hasil Perolehan Data berdasarkan Kuesioner.....	75
5.3.1 Dimensi : Menyediakan barang dan jasa yang berkualitas.....	75
5.3.1.1 Kemasan dan label.....	75
5.3.1.2 Keamanan Produk.....	80
5.3.1.3 Garansi.....	86
5.3.1.4 Pelayanan.....	89
5.3.2 Dimensi : Memberikan harga yang wajar.....	97
5.3.3 Dimensi : Melindungi hak-hak pelanggan.....	101
5.3.3.1 Hak mendapat produk yang aman.....	102
5.3.3.2 Hak mendapat informasi soal produk.....	107
5.3.3.3 Hak didengar.....	110
5.3.3.4 Hak memilih barang yang akan dibeli.....	113
5.3.3.5 Perwujudan perusahaan dalam melindungi hak pelanggan.....	116
5.4 <i>Mean</i>	119

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	123
6.2 Saran.....	125

DAFTAR PUSTAKA	126
-----------------------------	-----

LAMPIRAN

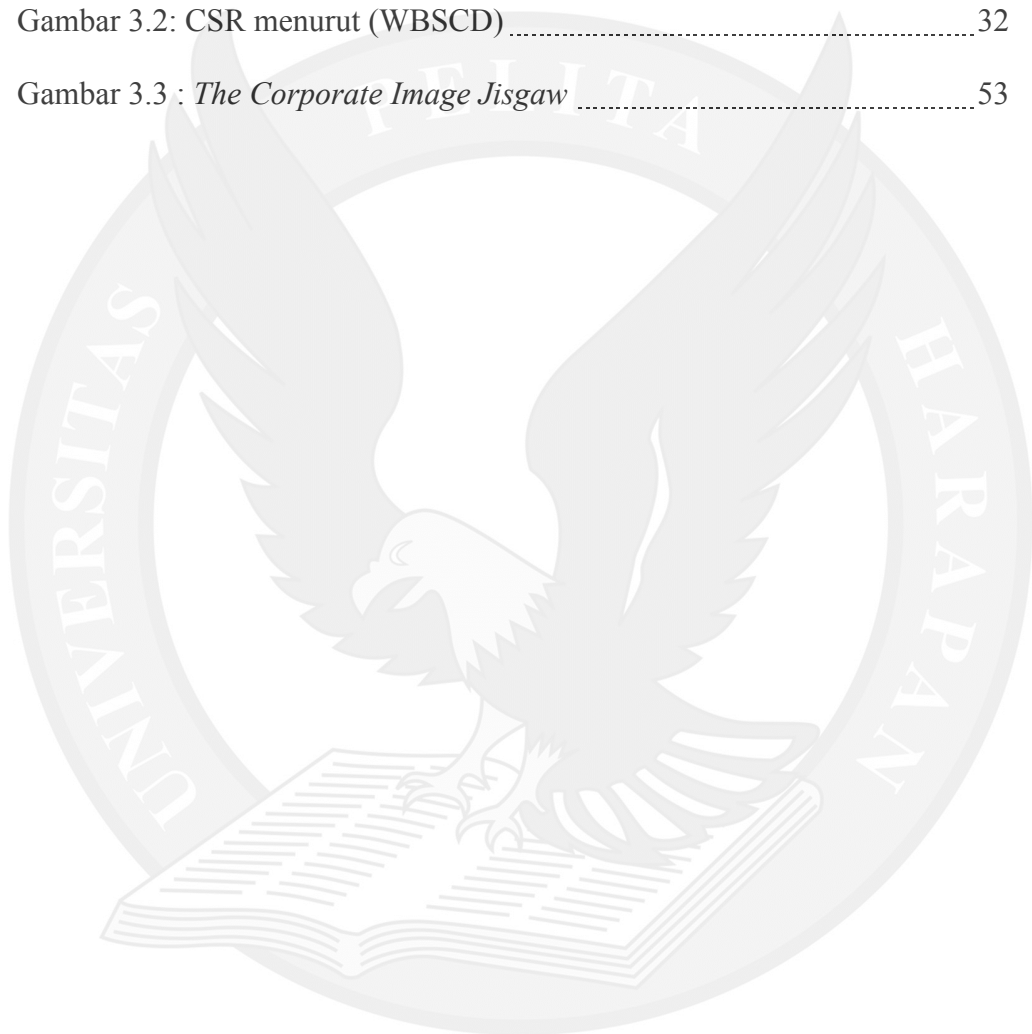
CURRICULUM VITAE

1



DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1 : Struktur Organisasi PT Bandeng Juwana	15
Gambar 3.2: CSR menurut (WBSCD)	32
Gambar 3.3 : <i>The Corporate Image Jisgaw</i>	53



DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 4.1 Operasionalisasi Konsep	67
Tabel 5.1 Hasil Perhitungan Uji Validitas	70
Tabel 5.2 Hasil Perhitungan Uji Reliabilitas	71
Tabel 5.3 Apakah anda menyukai produk-produk PT Bandeng Juwana.....	72
Tabel 5.4 Berapa kali dalam enam bulan terakhir anda membeli produk	72
Tabel 5.5 Jenis Kelamin	73
Tabel 5.6 Usia	73
Tabel 5.7 Kerapihan Kemasan produk	74
Tabel 5.8 Informasi kehalalan produk	75
Tabel 5.9 Kejelasan Informasi pada kemasan produk	77
Tabel 5.10 Semua Produk Tanpa Bahan Pengawet	79
Tabel 5.11 Jaminan kebersihan setiap produk yang dijualnya	81
Tabel 5.12 Bahan baku yang digunakan mutunya paling baik	82
Tabel 5.13 Garansi Barang Berkualitas	85
Tabel 5.14 Jasa Online merupakan salah satu pelayanan yang efektif	88
Tabel 5.15 Layanan pengiriman	89
Tabel 5.16 Layanan pengepakan	90
Tabel 5.17 Kotak suara dalam menyampaikan sarannya.....	91
Tabel 5.18 Harga Jual Produk Sesuai Harapan Pelanggan	96
Tabel 5.19 Harga produk PT Bandeng Juwana seusai dengan kualitas produk	97
Tabel 5.20 Harga produk PT Bandeng Juwana sangat kompetitif	98
Tabel 5.21 Penggunaan alat yang steril jaminan kebersihan produk	100
Tabel 5.22 Pelanggan mengetahui proses produksi	101
Tabel 5.23 Informasi selalu mengutamakan kebersihan	103
Tabel 5.24 Informasi mengenai Produk Tertera pada Kemasan.....	105
Tabel 5.25 Mencantumkan tanggal kadaluarsa	106
Tabel 5.26 Adanya <i>Customer Service</i>	109
Tabel 5.27 Meletakkan Barangnya di Display Toko	111
Tabel 5.28 Dapat Melihat Timbangan Produk Secara Langsung	113
Tabel 5.29 Memberikan Gambaran Tanggung Jawab Sosial yang Baik	115

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A

Surat izin Penelitian kepada PT Bandeng Juwana.....	A-1
Surat Keterangan Melakukan Penelitian ke PT Bandeng Juwana.....	A-2
Lembar Monitoring Bimbingan Tugas Akhir.....	A-3

LAMPIRAN B

Kuesioner Penelitian.....	B-1
Hasil Uji Validitas.....	B-4
Hasil Uji Reliabilitas.....	B-9

LAMPIRAN C

Foto Workshop Woro-woro.....	C-1
Foto Proses Produksi PT Bandeng Juwana.....	C-4
Foto Keadaan Toko PT Bandeng Juwana.....	C-7
Foto Fasilitas serta layanan yang disediakan PT Bandeng Juwana.....	C-10
Foto Peneliti bersama Pihak PT Bandeng Juwana.....	C-12