

**PERANAN *CORPORATE IMAGE* UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGANPT SURYA MADISTRINDO
CABANG BANJARMASIN**



**Oleh :
Abdul Hamid
NPM. 1910414310040**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

2024



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 1338/UN8.1.13/KP.10.00/2024

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
menugaskan Saudara/i :

1. Noviana Sari, S.IP.,M.A
2. Dr.Siswanto.,M.Si
3. Muhammad Ainani,S.IP.,MA

Untuk menguji Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : Abdul Hamid
NIM : 1910414310040
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Peranan Corporate Image Untuk Meningkatkan Kepuasan
Pelanggan PT. Surya Madistrindo Cabang Banjarmasin

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : Selasa, 26 Maret 2024
J a m : 09.00 WITA - Selesai
T e m p a t : Ruang Sidang Skripsi

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 21 Maret 2024
Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP 197301221998021001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Selasa Dua Puluh Enam Maret Dua Ribu Dua Puluh Empat, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1338/UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 21 Maret 2024 untuk menguji skripsi :

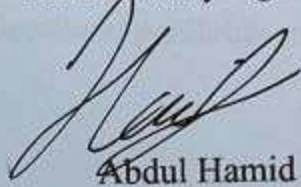
Nama	:	Abdul Hamid
NIM	:	1910414310040
Jurusan/Program Studi	:	Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi	:	Peranan Corporate Image Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PT. Surya Madistrindo Cabang Banjarmasin
Tempat Ujian	:	Ruang Sidang Skripsi
Waktu Ujian	:	09.00 s/d selesai
Nilai	:	78,67 (A-)
Dinyatakan	:	Lulus / Fidak Lulus

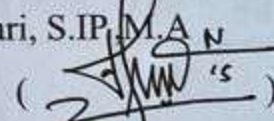
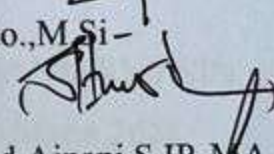

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 26 Maret 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Abdul Hamid

1. Ketua : Noviana Sari, S.IP., M.A.N
()
2. Sekretaris : Dr.Siswanto., M.Si-
()
3. Anggota : Muhammad Ainani, S.IP., M.A
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. D e k a n
Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi,


Dr. Yuanita Setyastuti, S.IP., M.Si
NIP. 198208212006042002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

DAFTAR NILAI RATA-RATA
UJIAN MEMPERTAHANKAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Tim Penguji Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Setelah melakukan pengujian kepada :

Nama : Abdul Hamid
NIM : 1910414310040
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Peranan Corporate Image Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PT. Surya Madistrindo Cabang Banjarmasin

No.	Nama Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Noviana Sari, S.IP.,M.A	79	
2.	Dr.Siswanto.,M.Si	79	
3.	Muhammad Ainani,S.IP.,MA	78	
Jumlah		236	
Nilai Rata-rata		78,67	Nilai Akhir = 78,67 (A-)

Demikian penilaian ini dibuat untuk dapat diketahui.

Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 26 Maret 2024

Catatan :

Angka	Nilai	Bobot
80 - 100	A	4,00
77 - 79	A-	3,75
75 - 76	B+	3,50
70 - 74	B	3,00
66 - 69	B-	2,75
61 - 65	C+	2,50
55 - 60	C	2,00
50 - 54	D+	1,50
40 - 49	D	1,00
0 - 39	E	0



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN,
KEBUDAYAAN RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin Kayu Tangi Telp. (0511) 3304595 Banjarmasin (70123)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PERANAN CORPORATE IMAGE UNTUK MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN PT SURYA MADISTRINDO
CABANG BANJARMASIN**

- A. Nama Mahasiswa : Abdul Hamid
NIM : 1910414310040
- B. Telah dinyatakan LULUS dengan nilai (A-) dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 26 Maret 2024
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua
(Noviana Sari, S.IP.,M.A)
NIP. 19851107 201504 2 001
 - b. Sekretaris
(Dr.Siswanto, S.Sos.,M.Si)
NIP. 19761005 200812 1 002
 - c. Anggota
(Muhammad Ainani, S.IP.,M.A)
NIP. 19881028 202203 1 003

Banjarmasin, 15 April 2024
Ketua Pembimbing

Noviana Sari, S.IP.,M.A
NIP. 19851107 201504 2 001

Mengetahui,
Dekan FISIP ULM

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos, M.Si
NIP. 19730122 199802 1 001

ABSTRAK

Abdul Hamid, 1910414310040, 2024, Peranan Corporate Image Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan PT Surya Madistrindo Cabang Banjarmasin

Corporate image adalah suatu peranan sangat penting bagi sebuah perusahaan. Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui peranan corporate image untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT Surya Madistrindo Cabang Banjarmasin yang seharusnya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, Obyek penelitian dalam penelitian ini adalah PT Surya Madistrindo Cabang Banjarmasin. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara Observasi, Interview dan Dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisis dan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh informan merasa bahwa PT Surya Madistrindo Cabang Banjarmasin sudah menerapkan corporate image dengan baik, hal tersebut dapat diindikasikan dengan adanya peningkatan jumlah pelanggan selama beberapa tahun terakhir. Selain itu, corporate image yang diterapkan didalam perusahaan mampu memberikan kepuasan pelanggan. Selain itu, dengan adanya layanan terbaik yang diberikan oleh perusahaan tidak hanya mampu meningkatkan kepuasan pelanggan tapi juga kepercayaan pelanggan.

Kata Kunci: PERANAN, CORPORATE IMAGE, KEPUASAN PELANGGAN

ABSTRACT

Abdul Hamid, 1910414310040, 2024, The Role of Corporate Image to Increase Customer Satisfaction of PT Surya Madistrindo Banjarmasin Branch

Corporate image is a very important role for a company. The purpose of this research is to determine the role of corporate image in increasing customer satisfaction at PT Surya Madistrindo Banjarmasin Branch.

This research uses a qualitative approach. The research object in this research is PT Surya Madistrindo Banjarmasin Branch. The techniques used in this research are observation, interviews and documentation.

The research results show that the results of the analysis and discussion above, it can be concluded that all informants feel that PT Surya Madistrindo Banjarmasin Branch has implemented a good corporate image, this can be indicated by an increase in the number of customers over the last few years. Apart from that, the corporate image implemented within the company is able to provide customer satisfaction. Apart from that, the best service provided by the company is not only able to increase customer satisfaction but also customer trust.

Keywords: ROLE, CORPORATE IMAGE, CUSTOMER SATISFACTION

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II	8
KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	9
BAB III	46
KERANGKA KONSEPTUAL	46
3.1 Kerangka Berpikir	46
BAB IV	49
METODE PENELITIAN	49
4.1 Jenis Penentuan Lokasi Penelitian	49
4.2 Jenis Penelitian	49
4.3 Objek Penelitian	49
4.4 Informan Penelitian.....	50
4.5 Jenis dan Sumber Data.....	50
4.6 Teknik Pengumpulan Data.....	50
4.7 Teknik Analisis Data	51
4.8 Triangulasi Data	52
4.9 Waktu Dan Lokasi Penelitian	54
BAB V	55
HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	55
5.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	55
5.2 Hasil dan Analisis.....	56
BAB VI.....	73
KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
6.1 Kesimpulan	73
6.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75

