

**SIKAP *MEMBER PRIVILEGE CARD* PADA PROGRAM
LOYALITAS MALL PAKUWON GROUP**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universita Katolik Widya Mandala
Surabaya**



Disusun Oleh:
Agnes Felicia
NRP: 1423012057

**Fakultas Komunikasi
Universitas Katolik Widya Mandala
Surabaya
2016**

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama: **AGNES FELICIA S**

NRP : **1423012057**

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

“ SIKAP MEMBER PRIVILEGE CARD PADA PROGRAM LOYALITAS MALL PAKUWON GROUP”

adalah benar adanya merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 12 Juli 2016

Penulis



Agnes Felicia S

NRP. 1423012057

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

SIKAP MEMBER PRIVILEGE CARD PADA PROGRAM LOYALITAS MALL PAKUWON GROUP

Oleh :

Agnes Felicia S

NRP. 1423012057

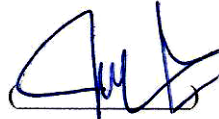
Proposal skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulis skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : Lusy Evylia P, S.E, M.Si

NIK. 142.10.0661

Pembimbing II : Finsensius Yuli P, S.Sos, M.Med.Kom (

NIK. 142.09.0633



Surabaya, 12 Juli 2016

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Pada : 27 Juni 2016

Mengesahkan

Fakultas Ilmu Komunikasi,

Dekan,



Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.

NIK. 142.09.0647

Dewan Penguji:

1. Ketua : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si
NIK. 142.09.0647
2. Sekretaris : Finsensius Yuli P, Sos. M.Med.Kom
NIK. 142.09.0633
3. Anggota I : Lusy Evylia Puspita, S.E., M.Si
NIK. 142.10.0661
4. Anggota II : Maria Yuliasuti, S.Sos., M.Med.Kom
NIK. 142.09.0645

**LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Agnes Felicia S

NRP : 1423012057

Menyetujui skripsi/ karya ilmiah saya

Judul : **SIKAP MEMBER PRIVILEGE CARD PADA PROGRAM
LOYALITAS MALL PAKUWON GROUP**

Untuk dipublikasikan atau disampaikan di internet atau media lain (Digital
Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas
sesuai dengan undang – undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat
dengan sebenarnya.

Surabaya, 12 Juni 2016

Yang menyatakan,


Agnes Felicia S

KATA PERSEMBAHAN

Untuk menggapai mimpi kita harus bangun dan memulai langkah kecil kita, setiap langkah yang kita buat akan membuat kita sadar suatu saat kita telah menyelesaikan hal –hal besar dalam hidup kita. Langkah menuju sukses terjun di masyarakat luas saya mulai dengan menyelesaikan kewajiban saya kepada orang tua saya dalam bentuk skripsi ini. Langkah kecil yang dibuat ini tidak mudah dilakukan, perlu perjuangan yang tidak mudah, air mata yang tidak sedikit, materi yang banyak dikeluarkan, namun saya percaya hasil tidak akan mengkhianati perjuangan.

Langkah kecil ini saya dedikasikan bagi “papa” yang selalu mengajar saya untuk selalu berjuang semampu saya, dan orang pertama yang akan memarahi saya ketika saya mulai menyerah. Trimakasih untuk dukungan dan doa yang engkau berikan, semoga saya bisa menyelesaikan langkah besar saya selanjutnya dan membuat mu bahagia.

Surabaya, 17 Maret 2016

Agnes Felicia S

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan pada Tuhan YME, berkat kasih karunianya penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul *SIKAP MEMBER PRIVILEGE CARD PADA PROGRAM LOYALITAS MALL PAKUWON*. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Secara keseluruhan skripsi ini berisikan penelitian mengenai sikap *member privilege card* pada program loyalitas tersebut. Bagaimana sikap *member* baik secara kognitif, afektik dan konatif dalam program loyalitas yang diberikan oleh Mall Pakuwon Gorup.

Terselesainya skripsi ini tentunya tidak lepas dari dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, tak salah kiranya bila peneliti mengungkapkan rasa terimakasih dan penghargaan kepada:

1. Kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat-Nya saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
2. Orang tua saya Mintarjo Suwandi sudah memberikan suport dan doanya, trimakasih telah menjadi semangat dan motivasi saya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Lusy Evylia P, S.E, M.Si, selaku dosen pembimbing saya, trimakasih sudah berbagi ilmu dan memberikan masukan – masukan positif bagi skripsi ini. Trimakasih atas dukungan – dukungan yang diberikan ketika saya mengalami kesusahan.
4. Finsensius Yuli Purnama, S.Sos, M. Med. Kom selaku dosen pembimbing, masukan – masukan yang diberikan memperlengkap proposal skripsi saya. Pertanyaan –

pertanyaan yang diberikan menyadari betapa pentingnya hubungan antar teori dan menjawab dengan teori.

5. Seluruh dosen dan staff Fakultas komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang telah banyak membantu dalam penyelaian skripsi ini
6. Kepada Pakuwon Jati Tbk, yang telah bersedia penelitian saya dan bersedia memberikan informasi untuk melengkapi skripsi ini.
7. Ibu Renny, ibu Yanit, ibu Rosida, yang banyak saya repotkan untuk wawancara data *privilege*, maaf banyak merepotkan anda sekalian, saya bersyukur mendapat pembimbing seperti anda sekalian yang sangat menyenangkan. Trimakasih atas waktu yang telah diberikan.
8. Natanail Pranata yang tidak pernah berhenti memberikan semangat dan mengingatkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Serta memberikan alasan bagi penulis untuk segera menyelesaikan penelitian ini. Trimakasih sudah menjadi patner terbaik, yang memberikan bahu ketika lelah dan kebosanan melanda, menjadi tong sampah ketika menghadapi masalah dalam proses skripsi ini, menjadi objek kemarahan ketika kesal dengan penelitian, menjadi dosen yang selalu cerewet dengan deadline. Trimakasih sudah banyak berkorban bagi skripsi ini.
9. Bagi teman – teman fikom deffy, Lauren, gang GK yang sudah banyak membantu dan menjadi teman seperjuangan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, and Finally we did it!

10. Berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang amat membantu penulis dalam menyusun skripsi ini, semoga Tuhan selalu memberikan berkat dan rejeki pada kalian semua

Penulis menyadari dalam skripsi ini masih banyak kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu penulis mengharpkan kritik dan saran untuk perbaikan dan menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan terlebih pada pembaca pada umumnya. Terimakasih.

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Surat pernyataan originalitas.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Lembar Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah.....	iv
Kata Persembahan.....	v
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	x
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv
Abstrak.....	xvii
BAB I Pendahuluan.....	1
I.1. Latar Belakang Masalah.....	1
I.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
I.4. Batasan Masalah.....	8
I.5. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II Tinjauan Pustaka.....	10
II.1. Kerangka Teori.....	10

II.1.1. Teori S-O-R.....	10
II.1.2. Sikap Positif Sebagai Tujuan Utama Kegiatan PR.....	12
II.1.2.1. Pengukuran Sikap.....	13
II.1.3. Marketing Public Relations (MPR).....	15
II.1.3.1. Komponen MPR.....	16
II.1.3.2. Kegiatan MPR.....	16
II.1.4. Program Loyalitas.....	17
II.2. Nisbah Antar Konsep.....	18
II.3. Bagan Kerangka Konseptual.....	20
BAB III Metodologi Penelitian.....	21
III.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	21
III.2. Metode.....	21
III.3. Identifikasi Variabel Penelitian.....	21
III.4. Definisi Konseptual.....	22
III.5. Definisi Operasional.....	23
III.6. Populasi dan Sampel.....	28
III.7. Teknik Penarikan Sampel.....	29
III.8. Teknik Pengumpulan Data.....	29
III.9. Teknik Validitas dan Reliabilitas.....	30
III.10. Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	33

IV.1 Gambaran Subjek Penelitian.....	33
IV. 2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	34
IV. 3 Hasil Penelitian.....	41
IV. 4 Pembahasan.....	47
IV. 5 Analisa Interval dan Tabulasi Silang.....	61
IV. 6 Analisis Tabulasi Silang.....	64
BAB V Kesimpulan dan Saran.....	71
V. 1 Kesimpulan.....	71
V.2 Saran.....	71
Daftar Pustaka.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gamar IV.1 Gambar Struktur Organisasi Mall Pakuwon Surabaya.....	34
--	----

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Tabel Uji Validitas Kognitif.....	37
Tabel IV.2 Tabel Uji Validitas Afektif.....	38
Tabel IV. 3 Tabel Uji Validitas Konatif.....	39
Table IV.4 Tabel Uji Reliabilitas Aspek Kognitif.....	40
Tabel IV. 5 Hasil Reliabilitas Aspek Afektif.....	41
Tabel IV. 6 Hasil Reliabilitas Aspek Konatif.....	41
Tabel IV.7 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel IV.8 Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel VI. 9 Idnetitas Responden Berdasarkan Pendidikan.....	44
Tabel IV. 10 Identitas Responden Berdasarkan Informasi.....	45
Tabel IV. 11 Idnetitas Responden Berdasar Lama <i>member</i>	46
Tabel IV. 12 Iddentitas Responden Berdasarkan Agama.....	47
Tabel IV. 13 Komponen Kognitif Mengenai <i>Member Card</i>	48
Tabel IV. 14 Komponen Kognitif Mengenai Layanan Khusus.....	50
Tabel IV. 15 Komponen Kognitif Mengenai Program Kemitraan.....	52
Tabel IV.16 Komponene Afektif Mengenai <i>Member Card</i>	53

Table IV . 17 Komponen Afektif Mengenai Layanan Khusus.....	55
Tabel IV. 18 Komponen Afektif Mengenai Program Kemitaaan.....	56
Tabel IV.19 Komponen Konatif Mengenai <i>Member Card</i>	57
Tabel IV. 20 Komponen Konatif Mengenai Layanan Khusus.....	60
Table IV. 21 Komponen Konatif Mengenai Program Kemitraan.....	61
Tabel IV. 22 Rincian Interval Sikap.....	63
Tabel IV. 23 Tabel Tabulasi Silang Jenis Kelamin Responden.....	65
Tabel IV. 24 Tabulasi Silang Usia dengan Sikap.....	66
Tabel IV. 25 Tabulasi Silang Tingkat Pendidikan.....	67
Tabel IV. 26 Tabulasi Silang Sumber Informasi dengan Sikap.....	69
Tabel IV. 27 Tabulasi Silang Lama Menjadi <i>Member</i>	70
Tabel IV. 28 Tabulasi Silang Agama dengan Sikap.....	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I: Kuisisioner

Lampiran II : Transkrip Wawancara

Lampiran III : Validitas dan Reliabilitas

Lampiran IV : Tabel Hasil SPSS

Abstrak

Agnes Felicia Suwandi NRP 1423012057. SIKAP *MEMBER PRIVILEEG CARD* PADA PROGRAM LOYALITAS MALL PAKUWON GROUP.

Penelitian ini membahas mengenai sikap *member privilege card*, tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui sikap *member* apakah positif atau negatif terhadap program *privilege card*. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teori sikap yang terdiri dari 3 aspek yakni aspek kognitif, afektif dan konatif dengan indikator *member card*, layanan khusus dan program kemitraan.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dengan metode survei. Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa *member* bersikap positif baik dari aspek kognitif, afektif dan konatif, namun masih perlu ditingkatkan.

Kata kunci : Sikap, Program Loyalitas, MPR, *Privilege Card*.

ABSTRACT

Agnes Felicia Suwandi NRP 1423012057.ATTITUDE OF PRIVILEGE
CARD MEMBERS ON LOYALTY PROGRAM MALL PAKUWON
GROUP

This research discusses about attitude of Privilege Card members, the purpose of this research is to know the attitude of member whether positive or negative on privilege card program. This research use attitude theory, wich consists 3 aspects cognitive, affective and conative, with indicators of member card, special services and partnership program.

The approach of this research is quantitative approach, a descriptive research using survey method. The result of this research, can be concluded that member behave positively both in terms of aspects cognitive, affective and conative, but still needs to be improved.

Keywords : Attitude, Loyalty Program, Marketing Public Relations,

Privilege Card