

**STRATEGI *CUSTOMER SERVICE* PT.PELNI CABANG SEMARANG  
DALAM MENCIPTAKAN *SERVICE EXCELLENCE***

**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Tugas Persyaratan  
Menyelesaikan Pendidikan Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi



Disusun oleh:

Putri Hilda Yanestyani

(31001600388)

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIASI  
FAKULTAS BAHASA DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG**

2020

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Putri Hilda Yanestyani  
NIM : 31001600388  
Fakultas : Bahasa dan Ilmu Komunikasi  
Prodi : Ilmu Komunikasi

Dengan ini bahwa skripsi yang telah saya susun dengan judul :

**“STRATEGI *CUSTOMER SERVICE* PT.PELNI CABANG SEMARANG  
DALAM MENCIPTAKAN *SERVICE EXCELLENCE*”**

Adalah benar-benar murni hasil penelitian saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari skripsi lainnya atau karya ilmiah orang lain. Segala kutipan karya orang lain telah saya tulis dan mencantumkan sumbernya. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya akan siap menerima sanksi akademis yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 08 Oktober 2020

Yang bertanda



**Putri Hilda Yanestyani**  
31001600388

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : STRATEGI *CUSTOMER SERVICE* PT.PELNI  
CABANG SEMARANG DALAM  
MENCIPTAKAN *SERVICE EXCELLENCE*  
Nama : Putri Hilda Yanestyani  
NIM : 31001600388  
Fakultas : Bahasa dan Ilmu Komunikasi

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Stara I




Semarang, 08 Oktober 2020

Penulis



**Putri Hilda Yanestyani**  
31001600388

Dosen Penguji :

1. **Dian Marhaeni Kurdaningsih, S.Sos, M.Si** : (..........)
2. **Genta Maghvira M.Si** : (..........)
3. **Made Dwi Adnjani, M.Si, M.I.Kom** : (..........)

Dekan,

**Hartono, S.S,M.pd**  
NIK. 210496038

iii

Scanned by TapScanner

## MOTTO

*Jika kamu ingin hidup bahagia terikatlah pada tujuan, bukan pada bukan orang  
ataupun benda*

-Elbert Einstein-

*Maka janganlah sekali kali engkau membiarkan kehidupan dunia  
memperdayakanmu*

-Qs Fatir ayat 5-

*Tahap tertinggi dalam budaya moral adalah ketika kita menyadari bahwa kita  
seharusnya mengendalikan pikiran kita.*

- Charles Darwin-

*Tetaplah berhubungan dengan orang-orang yang telah melupakanmu, dan  
ampuni yang bersalah padamu*

-Ali bin Abi Thalib-

*Carilah 1 sahabat dari 5 temanmu, karena hanya dia yang mengerti akan  
kondisimu. Seberapa buruknya kamu, dia tidak akan pergi dengan alasan apapun*

-Putri Hilda Yanestyani-

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

*“Skripsi ini aku persembahkan untuk :*

*Terima kasih kepada Allah SWT yang telah mencurahkan rahmat kepada  
setiap hambanya.*

*Kepada Almh Mama dan Alm Ayus yang beberapakali hadir dalam mimpi.*

*Kepada papi, ibu, acas dan mba mirna yang selalu mengiringi perjalananku  
serta memfasilitasi materil.*

*Kepada Birgitta Lorraine yang membantu dan selalu mendengarkan keluh  
kesah selama 13tahun pertemanan ini.*

## **KATA PENGANTAR**

Alhamdulillah, segala puji syukur dipanjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah mengizinkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Selanjutnya, Shalawat serta salam tak luput penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, tanpanya kita tidak akan bisa mendapatkan kenikmatan islam hingga masa sekarang ini.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya banyak sekali halangan-halangan yang penulis temukan apalagi ditengah pandemic atau bencana nasional ini tentunya membawa cerita tersendiri bagi penulis dalam penyusunan skripsi. Penulisan skripsi ini tidak dapat berjalan lancar tanpa bantuan dari berbagai pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung. Maka, dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dian Marhaeni, M.Si. Selaku Pembimbing I selaku Sekertaris Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi dan Ibu Genta Maghvira, M.Ikom selaku dosen pembimbing 2 yang telah rela meluangkan waktunya untuk membimbing penulis di tengah keadaan seperti ini, terima kasih yang sebesar-besarnya saya haturkan.
2. Alm. Mas Adhe Yustianur S dan Almh Mama terima kasih sudah sedia hadir di mimpi ketika aku merindukan kalian.
3. Bapak Hartono S.S., M.Pd. Selaku Dekan Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi.
4. Bapak Mubarak, S.Sos., M.Si. Selaku Kepala Prodi Ilmu Komunikasi.

5. Made Dwi Adjani, S.I.Kom M.I.Kom Selaku dosen wali yang selalu membimbing selama masa perkuliahan di Ilmu Komunikasi, terima kasih ibu yang selalu siap sedia menolong mahasiswa nya.
6. Papi dan Ibu terimakasih atas waktu dan didikannya, selalu ada disaat penulis membutuhkan materil dan perhatian.
7. Kakakku Kusumo Dwi Sassono S.Kom, terimakasih sudah menyayangiku hingga saat ini walaupun galak tapi aku sayang. Mba Mirna, terimakasih untuk selalu ada saat setiap waktu, menggantikan posisi mamah.
8. Idah dan Yunita yang menjadi teman sedari semester satu.
9. Birgitta Lorraine terimakasih telah tidak menjauh apapun alasannya. Semoga kita selalu berteman walaupun berbeda agama. Terimakasih untuk 13tahun bersamanya yah...
10. Teman-teman Tadika Muncrath (Siti Kumaidah, Ade Septian, Achmad Maulana Saichu, Irgi Achmad Fachrezi) menghibur dikala penulis penat dan selalu support apapun keadaannya.
11. Siti Munawaroh, Cindy Stefanny Putri Ariyanto, Rian Jiwo terimakasih selalu menghibur penulis dan ajak penulis ke tempat menyenangkan untuk refresing sejenak.
12. Teman-teman mahasiswa Ilmu Komunikasi 2016 yang selalu memberi semangat.
13. Segenap dosen serta karyawan Fakultas Bahasa dan Ilmu Komunikasi dalam memperlancar segala urusan penulis selama ini.

14. Bapak Duhri Handoko selaku Manager Administrasi dan Bapak Prasajo Hendi selaku SDM pada PT.PELNI (Persero) Cabang Semarang terimakasih sudah membimbing penulis.
15. Segenap staff yang ada di PT.PELNI (Persero) Cabang Semarang terimakasih telah memberikan ilmu dan bimbingannya.
16. Teruntuk jodohku, semoga kita bisa segera bertemu...

Penulis memohon maaf sebesar- besarnya apabila dalam karya ilmiah ini terdapat banyak kesalahan dan masih jauh dari kata sempurna, mengingat keterbatasan penulis yang dimiliki. Oleh sebab itu, penulis memerlukan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca yang budiman. Semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Semarang, 08 Oktober 2020

Putri Hilda Yanestyani