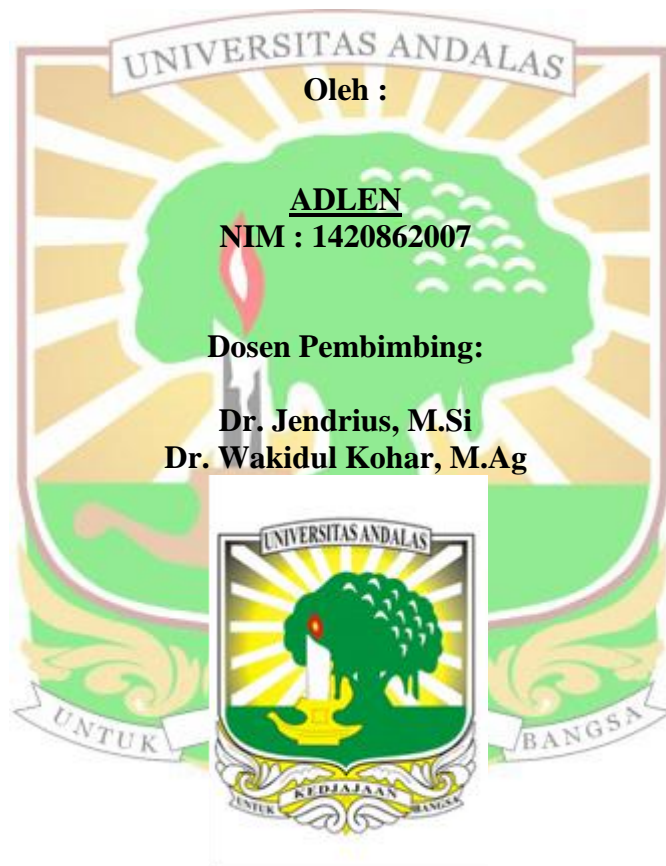


**HUBUNGAN EFEKTIVITAS KOMUNIKASI ORGANISASI
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MITRA LEMBAGA PENYIARAN PUBLIK (LPP)
TVRI SUMATERA BARAT**

TESIS

Diajukan untuk melengkapi persyaratan guna memperoleh gelar
Master Ilmu Komunikasi pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas



**PROGRAM MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2019**

ABSTRAK

Nama : Adlen
NIM : 1420862007
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Judul : **Hubungan Efektivitas Komunikasi Organisasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Mitra Lembaga Penyiaran Publik TVRI Sumatera Barat**

Keberhasilan sebuah organisasi dapat diukur tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mitra/klien. Pada dasarnya banyak faktor yang mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan mitra/klien diantaranya adalah Efektivitas komunikasi dan kualitas layanan. Dalam beberapa tahun belakang ini TVRI Sumatera mengalami penurunan terhadap jumlah pelanggan. Hal ini mungkin disebabkan oleh Efektivitas komunikasi dan kualitas layanan yang kurang baik.

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif menggunakan desain deskriptif analitik. Pengambilan sampel ditentukan dengan teknik total sampling pada Mitra Lembaga Penyiaran Publik TVRI Sumatera Barat yang berjumlah 67 responden. Alat pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi. Analisa data menggunakan *Chi-square*.

Hasil penelitian menunjukkan ada hubungan yang signifikan antara efektivitas komunikasi organisasi dengan Kepuasan Mitra. *Pvalue* 0,000 ($P < 0,05$) OR 7,500 (CI 95% = (2,533-22,204). Dan ada hubungan yang berarti antara beban kerja dengan pelaksanaan prinsip pemberian obat. *Pvalue* OR 37,500 (CI 95% = (7,509-187,284). Dari hasil penelitian diharapkan kepada Lembaga Penyiaran Publik TVRI Sumatera Barat untuk meningkatkan Efektivitas komunikasi dan kualitas layanan agar dapat meningkatkan kepuasan terhadap mitranya.

Kata Kunci : Efektivitas Komunikasi Organisasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Mitra

ABSTRACTION

Name : Adlen
NIM : 1420862007
Study Program : Magister Communications Science
Title : The Relation Of Organizational Communications Effectiveness and Quality of Service to Satisfaction of Partner of Public of Broatcaster of TVRI West Sumatera

Success of an measurable organization level of fasting felt by partner/klien. Basically many factors influencing to level of satisfaction of Partner/klien between it is communications effectivity and quality of service. In a few year this back TVRI West Sumatera experiences degradation to customer client amounts. This thing is possible because of unfavourable communications effectivity and quality of service.

This research type is quantitative of analytic descriptive design. Sampling is determined with sampling total technique at partner of Public of Broatcaster of TVRI West Sumatera amounts to 67 responders. equipment of Data collecting applies questionnaire and observation. Data analysis applies Chi-square.

Result of research shows there is relationship signifikan between organizational communications effectiveness with Satisfaction of Patner. Pvalue 0,000 ($P < 0,05$) OR 7,500 (CI 95%= (2,533-22,204). And there is relationship meaning between work loads with execution of drug administration principle. Pvalue OR 37,500 (CI 95%= (7,509-187,284). From result of research expected to The Institute of Broadcasting of Public TVRI West Sumatera to increase communications effectivity and quality of service to can increase satisfaction to the partner.

Keyword : Organization Communications Effectiveness, Quality of service, Partner Fasting

