



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**Bidang Study *Public Relations***

**Suchaeri**

**44212110047**

Efektivitas Komunikasi Internal Dalam Mencapai Kepuasan Pelanggan  
PT. Aerofood Indonesia (ACS Cengkareng – Tangerang)

Jumlah Halaman : i – ix + 92 Halaman

Bibliografi : 24 Buku (Tahun 2002- 2010) + Lampiran

### **ABSTRAKSI**

Pentingnya komunikasi tidak dapat dipungkiri, karena hal ini merupakan aktivitas dasar manusia, jadi komunikasilah yang dapat menghubungkan satu sama lain, dalam suatu organisasi tentu tidaklah lepas dengan komunikasi yang terjalin didalam organisasi tersebut, dengan adanya komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar.

Penelitian yang dilakukan ini untuk mengetahui dan memperoleh gambaran efektivitas komunikasi internal dalam mencapai kepuasan pelanggan PT. Aerofood Indonesia (ACS Cengkareng – Tangerang) dengan menggunakan teori dari Hendrix dimensi efektivitas komunikasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan melakukan penyebaran kuesioner.

Hasil penelitian ini membahas bahwa Efektivitas Komunikasi Internal sangat efektif dalam mencapai kepuasan pelanggan dalam berbagai aspek, diantaranya adalah Komunikasi internal bukan hanya memberikan informasi mengenai perusahaan akan tetapi dalam hal ini menghubungkan informasi karyawan dengan customer diseluruh perusahaan penerbangan manapun. Komunikasi internal sangat membantu sebagai jembatan dalam mencapai kepuasan pelanggan dan sangat membantu dalam hal penerimaan ide, kritik, gagasan yang ditujukan untuk memberikan inovasi dan perubahan terhadap segala keluhan dari customer

Hasil penelitian ini memperoleh kesimpulan bahwa efektivitas komunikasi internal dalam mencapai kepuasan pelanggan PT. Aerofood Indonesia (ACS Cengkareng – Tangerang) tersebut sangat efektif dengan total skor 10196. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi yang dilakukan antara pimpinan dengan bawahan serta karyawan dengan customer terjalin komunikasi yang sangat baik.