



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA

Nama : PINKY ANGELINA (44214110039)
Judul : PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DI TOKO *BERKAT PULSA* – KABUPATEN TANGERANG
Bibliografi : 114 Halaman, 49 buku (Tahun 2001 – 2015), 5 Jurnal

ABSTRAK

Penjual sering mempunyai masalah yang tidak efektif dalam berkomunikasi. Kepuasan Penanganan Keluhan Pelanggan yang positif sangat diperlukan dalam organisasi. Karena itu seorang penjual harus mampu membangun komunikasi dengan pembeli agar tercipta hubungan yang harmonis. Hal ini berkaitan erat dengan komunikasi interpersonal yang diterapkan di Toko *Berkat Pulsa* karena apabila pembeli merasa senang dengan pelayanan yang diberikan kepada penjual maka akan tercipta kepuasan penanganan keluhan pelanggan.

Peneliti ini dilakukan untuk mengetahui sejauhmana pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Penanganan Keluhan Pelanggan di Toko *Berkat Pulsa* yang berada di Kabupaten Tangerang dengan landasan teori Komunikasi Interpersonal dengan *Model Komunikasi Secara Primer, Model Komunikasi Sekunder, Model Komunikasi Secara Linear dan Model Komunikasi Secara Sirkular*. Dan Kepuasan Penanganan Keluhan Pelanggan dengan empat metode untuk meneliti tingkat kepuasan pelanggan yaitu *Sistem Keluhan dan Pelanggan, Survey Kepuasan Pelanggan, Pembeli Bayangan dan Analisis Pelanggan yang Beralih*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Kuantitatif* dengan tipe penelitian *deskriptif*, dan menggunakan metode *survey*. Kuesioner dibagikan ke 83 responden dari pelanggan Toko *Berkat Pulsa* – Kabupaten Tangerang.

Variabel X memiliki korelasi positif yang kuat terhadap Variabel Y dan hubungan yang signifikan dengan nilai koefisien korelasi 0,851. Hasil uji hipotesis ada pengaruh yang signifikan antara Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Penanganan Keluhan Pelanggan.

Kata kunci : Ilmu Komunikasi, Kepuasan Pelanggan, Toko *Berkat Pulsa*