



Nama : Dessy Fatmawati
 NIM : 44214110197
 Fakultas : Ilmu Komunikasi
 Bidang Studi : *Public Relations*
 Judul : **POLA KOMUNIKASI INTERNAL DALAM RESTAURANT SOFIA THE GUNAWARMAN DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN**
 Bibliografi : 82 Halaman, 24 Buku, 8 Jurnal

ABSTRAK

Respons pelanggan di portal *website* atau aplikasi terhadap kepuasan suatu barang atau layanan yang digunakan adalah bagian penting untuk kelangsungan hidup suatu perusahaan. Sofia The Gunawarman adalah restoran kelas atas yang memiliki bangunan yang sangat mewah dan interior klasik yang elegan, tetapi harapan dan kepuasan pelanggan tidak sesuai dengan apa yang dinyatakan dalam visual, begitu banyak keluhan yang datang melalui situs web dan portal media sosial karena ketidakpuasan pelanggan. Pola komunikasi merupakan faktor penting untuk memperlancar arus layanan, oleh karena itu komunikasi perusahaan dalam penyampaian informasi sangat penting guna memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana pola komunikasi organisasi yang dilakukan demi kepuasan pelanggan pada restaurant Sofia The Gunawarman. Tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pola komunikasi dalam organisasi, serta mencari tau kendala-kendala yang ada serta menerapkan upaya-upaya yang dapat dilakukan dalam rangka meningkatkan komunikasi dalam organisasi yang berdampak pada kepuasan pelanggan.

Objek penelitian ini adalah semua staff yang berada dalam organisasi restaurant Sofia The Gunawarman dan juga *Regular Customer*. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan observasi. Metode pengolahan data yang dilakukan adalah analisis kualitatif yaitu data yang tidak berbentuk angka-angka, pengolahan data ini melalui reduksi data, pengujian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian mendeskripsikan bahwa organisasi restaurant Sofia The Gunawarman menjalankan pola komunikasi fleksibel, yaitu siapa saja dapat berkomunikasi kapan saja dan dimana saja melalui media komunikasi *online* dan *offline*. Dilakukan beberapa upaya untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi, namun belum berdampak maksimal terhadap kepuasan pelanggan. Dengan adanya upaya memperbaiki komunikasi dan menjaga juga meningkatkan kepuasan pelanggan, menjadi hal yang sangat penting untuk tetap menjaga kepuasan pelanggan. Dengan melakukan Analisa respon pelanggan terhadap kepuasannya menggunakan metode *service quality* diketahui bahwa pola komunikasi dalam organisasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah pelaksanaan pola komunikasi organisasi di restaurant Sofia The Gunawarman, meliputi pola komunikasi yang dilakukan, kendala-kendala yang dihadapi, serta upaya-upaya yang sudah dilakukan. Saran penulis dalam hal ini agar penerapan pola komunikasi di restaurant Sofia The Gunawarman harus menjalankan banyak kegiatan yang bertujuan meningkatkan komunikasi didalam organisasi guna pencapaian tujuan perusahaan yaitu kepuasan pelanggan adalah yang utama.

Kata kunci – Kepuasan Pelanggan, Pola Komunikasi Organisasi





Name : Dessy Fatmawati
 Student ID : 44214110197
 Fakultas : Ilmu Komunikasi
 Study Program : *Public Relations*
 Title : **INTERNAL COMMUNICATION PATTERNS IN THE GUNAWARMAN SOFIA RESTAURANT IN IMPROVING CONSUMER SATISFACTION**
 Biography : 82 Pages, 24 Books, 8 Journals

ABSTRACT

Customer response in the website portal or application to the satisfaction of an item or service used is an important part for the survival of a company. Sofia The Gunawarman is a top class restaurant that has a very luxurious building and elegant classic interior, but customer expectations and satisfaction are not in accordance with what is stated in the visual, so many complaints that come through the website and social media portals due to customer dissatisfaction. The pattern of communication is an important factor to facilitate the flow of services, therefore in the communication company in the delivery of information is very important in order to provide satisfaction to customers.

The problem examined in this study is how organizational communication patterns are carried out for customer satisfaction at the restaurant Sofia The Gunawarman. The purpose of this research is to describe the communication patterns in the organization, as well as find out the constraints that exist and apply the efforts that can be done in order to improve communication within the organization that has an impact on customer satisfaction.

The object of this research is all the staff who are in the organization of the restaurant Sofia The Gunawarman and also Regular Customer. Data collection techniques used were interviews and observation. The data processing method used is qualitative analysis which is data that is not in the form of numbers, processing this data through data reduction, data testing, and drawing conclusions.

The results of the study describe that the Sofia The Gunawarman restaurant organization runs a flexible communication pattern, ie anyone can communicate anytime and anywhere through online and offline communication media. Several attempts were made to overcome the obstacles encountered, but not yet have a maximum impact on customer satisfaction. With efforts to improve communication and maintain customer satisfaction, it is very important to maintain customer satisfaction. By analyzing customer responses to their satisfaction using the service quality method, it is known that communication patterns in the organization affect customer satisfaction.

The conclusion in this study is the implementation of organizational communication patterns in the restaurant Sofia The Gunawarman, including the communication patterns carried out, the constraints faced, and the efforts that have been made. The author's suggestion in this regard is that the application of communication patterns in the Sofia The Gunawarman restaurant should carry out many activities aimed at improving communication within the organization in order to achieve company goals, namely customer satisfaction is primary.

Keywords - Customer Satisfaction, Organizational Communication Pattern