



**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
PUBLIC RELATIONS**

Nama : Roro Neshia Ramadhani  
Nim : 44214120074  
Judul : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Tenant Relations  
PT Intiland dalam menangani keluhan terhadap kepuasan  
Pelanggan  
Bibliografi : 143 Halaman + V Bab + 3 Lampiran + 40 buku 2003-2016

**ABSTRAKSI**

Skripsi ini menggunakan penelitian kuantitatif melalui metode survey kepada Pelanggan 1park residences PT Intiland Jakarta mengenai pengaruh komunikasi interpersonal apakah ada hubungan interaktif atau sebab akibat antar variabel yang akan diteliti dan keterkaitan hubungan tersebut saling mempengaruhi untuk menguji suatu hipotesis.

Tujuan penelitian ini untuk membuktikan dan menganalisis adanya pengaruh komunikasi interpersonal tenant relations terhadap kepuasan pelanggan.

Dalam membuktikan dan menganalisis hal tersebut, maka digunakan analisis regresi linier dengan uji f dan uji t. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan atau penyewa yang tinggal di Apartemen 1Park Residences berjumlah 279 pelanggan. Sampelnya adalah dengan menggunakan metode *simple random sampling* dengan rumus slovin ditemukanlah jumlah sampelnya 74 pelanggan.

Hasil pengujian analisis Variabel Komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pelanggan memiliki angka koefisien korelasi ( $r$ ) dengan  $r = 0,344$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Karena nilai signifikansinya  $0,000 < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak dan dapat disimpulkan bahwa hubungan kedua variabel adalah signifikan dan  $H_a$  diterima atau ada hubungan antara variabel X dengan Variabel Y. Dilihat dari nilai koefisien  $r$  sebesar 0,344 (berada di 0,21 -0,40) dapat disimpulkan bahwa hubungan antar variabel X dengan variabel Y masuk kedalam kategori korelasi lemah. Variabel Komunikasi interpersonal dengan uji F Dalam uji normalitas Kolmogorov-Smirnov menunjukkan menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebaran data dari Komunikasi interpersonal (X) didapatkan  $p = 0,200$  dan sebaran kepuasan pelanggan (Y) didapatkan  $p = 0,078$  yang berarti data X dan Y berdistribusi normal. Dalam uji F diketahui nilai F hitung sebesar 9,692  $>$  nilai F-Tabel sebesar  $p$  value sebesar 0,003 lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti Komunikasi interpersonal (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y). Dengan demikian bahwa hipotesis yang menyatakan penerapan komunikasi interpersonal mempunyai pengaruh positif dan signifikan dengan kepuasan pelanggan diterima.

**Kata Kunci : Komunikasi Interpersonal, Tenant Relations, Kepuasan Pelanggan**



**UNIVERSITY OF MERCU BUANA  
FACULTY OF COMMUNICATION SCIENCES  
PUBLIC RELATIONS**

Name : Roro Neshia Ramadhani  
Nim : 44214120074  
Title : The Influence Of Interpersonal Communication Tenant Relations PT Intiland in Handling Complaints Against Customer Satisfaction  
Bibliography : 143 Page + V Chapter + 3 Attachment + 40 book 2003-2016

**ABSTRACT**

*This thesis researched through quantitative methodology. Through surveys on Ipark residence customers. This thesis Analysing effect of interpersonal communication skill on customers satisfaction. The methodology above used In order to find if there is interaction or action and cause condition between variables that in research and to test hypothesis.*

*This research purposes to prove and analyze inter personal relation communication skill effect on customers satisfaction.*

*In order to prove and analyze the variables. Linear regression analysis is used. Population in this research is the whole apartment customers and tenants whom consist of total 279 customers. Sample came from using simple random sampling method from slavin formula. Through that sampling technique, 74 customers acquired as sample..*

*Test results for variable analysis of interpersonal communication effect on satisfaction Of customer has a correlation coefficient number (r) with 0.344 with a value Significance, because the significance value is 0,000 so Ho rejected and it can be concluded that the relationship between the two variables is significant and Ha is accepted or there is a relation between variable X and Variable Y. Viewed from the r coefficient value of 0.344 (at -0.40) it can be concluded that the relationship between variables and variables falls into the category weak correlation. Interpersonal Communication Variables that undergo Kolmogorov-Smirnov's normality test shows the value of Asymp. Sig.tailed) distribution of data from Interpersonal Communication (X) is p. 200 and the distribution of customer satisfaction (Y) is obtained which means datas normally distribute. In the test it is known that the calculated value is 9,692 Table of value of 0.003 is smaller than 0.05 so Ho is rejected and Ha accepted which means interpersonal communication (X) has an influence significant to customer satisfaction (Y). Thus the hypothesis which states the application of interpersonal communication has influence positive and significant with customer satisfaction received.*

*Keyword : Interpersonal Communication, Tenant Relations, Customer Satisfaction*