

ABSTRAK

Kemampuan berkomunikasi, sudah menjadi sebuah kebutuhan pada bidang pelayanan saat ini. Pelayanan adalah bidang yang mengutamakan kepuasan pelanggan, untuk dapat mencapai kepuasan tersebut dibutuhkan komunikasi yang baik. Komunikasi yang baik akan menimbulkan kesan yang baik dan pengaruh positif terhadap pelanggan. Pengaruh positif itulah yang harus dipertahankan untuk dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Bidang pelayanan khususnya pelayanan publik pastinya memiliki sebuah produk untuk dijual, syarat dan ketentuan untuk mendisiplinkan pelanggan dan hal tersebut haruslah tersosialisasikan dengan baik. Metode yang tepat digunakan saat ini adalah Komunikasi Antarpribadi yang dilakukan petugas customer service dalam membantu proses pelayanan kepada pelanggan. Dalam tesis ini penulis mencoba melihat unsur Komunikasi Antarpribadi yang dilakukan antara pelanggan dan customer service di PT Kereta Api Indonesia (Persero), Observasi ini berguna untuk melihat kualitas penerapan Komunikasi Antarpribadi untuk dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi sebuah pemanfaatan yang baik bagi bidang ilmu komunikasi dan bidang jasa pelayanan.

Kata Kunci: Komunikasi Antarpribadi, Studi Kasus, Kualitatif, Observasi, Wawancara.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

The ability to communicate well nowadays, has become a necessity not only for the individual but has become a necessity for various things, including field of service today. Service is a field that prioritizes of customer satisfaction, where to be able to achieve that satisfaction is needed various ways one of is good communication. Good communication will create a good impression and positive influence on customers. That positive influence which must be retained to create customer satisfaction. The service especially the field of public services must have a product for sale, terms and provisions to discipline the customers and it should be socialized well. Good education and socialization methods to the customers are used is Interpersonal Communication which is done by customer service officer as leading company in helping the process of education, information and socialization company regulations to customers. In this thesis the author tries to look at the elements Interpersonal Communication conducted between customer and customer service at PT Kereta Api Indonesia (Persero). This observation useful to see the quality of the application of Interpersonal Communication to be able to create customer satisfaction. It is hoped this research can be a good utilization for the field of communication science and service field.

Keywords: Interpersonal Communication, Case Study, Qualitative, Observation.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA