



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana
Bidang Studi Public Relations
Lisma
44214110034

Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan terhadap
Kepuasan Customer (Survei terhadap Customer di PT. Shuang Shi Indonesia)
Jumlah halaman : x + 99 halaman + 26 lampiran
Bibliografi : 30 acuan, Tahun 2011-2019

ABSTRAK

Mempertahankan customer jauh lebih berat daripada mencari customer baru. Customer akan menjadi loyal pada perusahaan apabila mendapat kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Customer yang puas akan melakukan pembelian lebih pada produk yang dikeluarkan oleh perusahaan dan akan memberikan testimoni atau penilaian yang baik tentang perusahaan.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauhmana pengaruh komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan customer pada PT. Shuang Shi Indonesia.

Penelitian dilakukan pada sebanyak 136 orang yang diambil dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan customer karena mempunyai nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000. Komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan customer karena mempunyai nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,001. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan pembelian karena mempunyai nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000.

Kata kunci: komunikasi interpersonal, kualitas pelayanan, kepuasan customer



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana
Bidang Studi Public Relations
Lisma
44214110034

The Influence of Interpersonal Communication and Service Quality on
Customer goals (Survey of Customers at PT. Shuang Shi Indonesia)
Number of pages : x + 99 pages + 26 attachments
Bibliography : 30 references, Year 2011-2019

ABSTRACT

Retaining customers is much harder than finding customers new. Customers will become loyal to the company if they get satisfaction from the services provided by the company. Satisfied customer will spend more on products issued by company and will provide testimonials or good judgments about company.

The purpose of this research is to find out to what extent the influence of interpersonal communication and service quality on satisfaction customers at PT. Indonesian Shuang Shi.

The study was conducted on as many as 136 people who were taken with using saturated sampling technique. The analysis technique used is multiple linear regression.

Results Based on the research that has been done, it can be The key is interpersonal communication and overall service quality Simultaneous effect on customer satisfaction because it has value a significance that is smaller than 0.05, which is 0.000. Communication interpersonal influence on customer satisfaction because it has a significance value that is smaller than 0.05, which is 0.001. Quality service has an effect on purchasing decisions because it has value a significance that is smaller than 0.05, which is 0.000.

Keywords: interpersonal communication, service quality, customer satisfaction