

ABSTRAK

Nama : Tia Ivanka
NIM : 44219110009
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul : Analisis Komunikasi Antarpribadi Kasir Dalam Mempertahankan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus PT Pegadaian Cabang Pasar Senen dan Unit – Unit Pembantu Tahun 2023) perbaiki penulisan
Pembimbing : Dr. Farid Hamid, M.Si

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia, komunikasi antarpribadi adalah proses dimana pesan-pesan dikirimkan dan diterima antara dua orang atau lebih, dengan berbagai efek dan umpan balik yang membantu mereka mencapai tujuan yang diinginkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi antarpribadi yang terjadi antara kasir dengan nasabah di PT Pegadaian CP Pasar Senen dan unit-unit pembantu dalam usaha mempertahankan kepuasan pelanggan.

Objek penelitian di PT Pegadaian Cabang Pasar Senen dan unit-unit pembantunya. Dalam penelitian ini memiliki 5 penelitian terdahulu, adapun dalam penelitian ini menggunakan teori komunikasi antarpribadi dari Joseph A. Devito dan teori kepuasan pelanggan dari Supranto.

Penelitian ini menggunakan paradigma Konstruktivisme dengan 6 subjek penelitian yang terdiri dari kasir dan nasabah dengan sumber data primer seperti wawancara mendalam dan observasi, dan sumber data sekunder studi pustaka dan studi dokumen. Analisis data dengan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Dengan Triangulasi sumber data berdasarkan hasil wawancara para subjek penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang terjadi menunjukkan dapat membuat pelanggan merasa puas, dengan adanya fokus pada pelayanan yang cepat, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan nasabah sehingga dapat membantu nasabah dalam memahami produk dan jasa yang ditawarkan PT Pegadaian. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan merupakan komponen yang penting dalam penyediaan informasi bagi perusahaan pada pelanggan.

Kata kunci : Komunikasi, Komunikasi Antarpribadi, Kasir, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

Name : Tia Ivanka
NIM : 44219110009
Study Program : Ilmu Komunikasi
Title of Thesis Report : *Analysis of Cashier Interpersonal Communication in Maintaining Customer Satisfaction (Case Study of PT Pegadaian Pasar Senen Branch and Supporting Units in 2023)*
Mentor : Dr. Farid Hamid,M.Si

Communication is a basic human activity, interpersonal communication is a process where messages are sent and received between two or more people, with various effects and feedback that help them achieve the desired goals. This research aims to determine the interpersonal communication that occurs between cashiers and customers at PT Pegadaian CP Pasar Senen and support units in an effort to maintain customer satisfaction.

The research object is PT Pegadaian Pasar Senen Branch and its supporting units. This research has 5 previous studies, this research uses interpersonal communication theory from Joseph A. Devito and customer satisfaction theory from Supranto.

This research uses the Constructivism paradigm with 6 research subjects consisting of cashiers and customers with primary data sources in the form of in-depth interviews and observations, as well as secondary data sources: library research and document study. Data analysis by means of data reduction, data presentation, drawing conclusions. By triangulating data sources based on the results of interviews with research subjects.

The research results show that the communication that occurs can make customers feel satisfied, with a focus on service that is fast, efficient and responsive to consumer needs so that it can help consumers understand the products and services offered by PT Peagdaian. This shows that employees are an important component in providing company information to customers.

Keyword :Comumunication, Interpersonal Communication, Cashier, Customer Satisfaction.