

**KOMUNIKASI ANTAR PRIBADI *CUSTOMER SERVICE* DALAM
MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PENGHUNI**

(Studi Kasus pada : Apartemen *The Lavande Residences*)

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Komunikasi



Disusun oleh :

**BAMBANG WISNU
051203503125125**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA
2017**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

NAMA : Bambang Wisnu
NIM : 051203503125125
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

KOMUNIKASI ANTARPRIBADI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PENGHUNI (Studi kasus pada Apartemen *The Lavande Residences*)

Jumlah halaman : xiv+89 halaman+32 lampiran
Bibliografi : 15 Buku(1997-2014); 4 Artikel Internet

ABSTRAK

Latar belakang dalam skripsi ini membahas tentang Komunikasi Antarpribadi *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada penghuni (studi kasus pada Apartemen *The Lavande Residences*), ditengah persaingan dalam dunia bisnis , perusahaan pelayan jasa yang bergerak dibidang *property* semakin banyak mempromosikan produk-produk layanannya terbaru yang semakin *inovative*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan tentang *implementasi* Komunikasi Antarpribadi *Customer Service* dalam memberikan pelayanan kepada penghuni khususnya Apartemen *The Lavande Residences* sebagai usaha untuk mendapatkan kepercayaan dari *Customer*. Landasan Konseptual dalam penelitian ini adalah komunikasi antarpribadi, *Customer Service*, pelayanan, penghuni. Metodologi penelitian adalah pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan wawancara mendalam dengan 2 *key informant* dan 7 informan. Hasil penelitian dari data yang ada, komunikasi antarpribadi *customer service* apartemen *the lavande residences* dalam memberikan pelayan adalah salah satu bentuk strategi dalam menciptakan kepercayaan penghuni dan meningkatkan citra perusahaan. Kesimpulan sebagai *roel models* dan ujung tombak perusahaan *customer service* apartemen *the lavande residences* mampu menjalankan perannya dengan baik sehingga mendapatkan penilaian yang positif dimata publik.

Kata Kunci : *Customer Service*, Pelayanan.

Dosen Pembimbing : 1. Bertha K. Sinambela, M.Si
2. Dr. Ilona V.O Situmeang, S.IK, M.Si

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

NAMA : Bambang Wisnu
NIM : 051203503125125
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

KOMUNIKASI ANTARPRIBADI *CUSTOMER SERVICE* DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA PENGHUNI (Studi kasus pada Apartemen *The Lavande Residences*)

Number of pages : xiv+ 89 page + 32 attachment

Bibliografi : 15 book (1997 - 2014); 4 Internet article

ABSTRACT

The background of this thesis it's about Communication Interpersonal Customer Service, that's to give services for occupants (a case study in Apartment The Lavande Residences), amid the competition in the business world, the services company engaged in property more promoting they new products to be inovative , The purpose of this study was to describe the implementation of Interpersonal Communication Customer Service in providing services to the residents particularly Apartment The Lavande Residences in an effort to gave the trust from customer. The Conceptual grounding in this research is interpersonal communication, customer service, service and occupants. Research methodology is qualitative approach. The collections techniques do with in-depth interviews, that's with two key informant and 7 informants. The results of the existing data, is interpersonal communication in Apartment The Lavande Residences customer service giving the trust and increase in creating trust occupants and enhance the corporate image. Conclusion as roel models and spearheads the company's customer service apatemen the lavande residences is able to function well to get a positive assessment in the eyes of the publics.

Key Note : Customer Service, Service

Dosen Pembimbing : 1. Bertha K. Sinambela, M.Si

2. Dr. Ilona V.O Situmeang, S.IK, M.Si