

**KOMUNIKASI *VERBAL NON VERBAL CUSTOMER SERVICE*  
*ACE HADWARE CILEDUG* DALAM MENANGANI KELUHAN  
PELANGGAN**

**(STUDY KASUS PERBEDAAN HARGA YANG TERTERA DI  
*PRICE TAG* DENGAN STRUK PEMBELANJAAN)**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ilmu  
Komunikasi**



**Disusun Oleh :**

**Bella Febry Yanti**

**051303503125143**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**JURUSAN ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

**JAKARTA**

**2017**

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

NAMA : Bella Febry Yanti  
NIM : 051303503125143  
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi  
PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

Komunikasi *Verbal Dan Non Verbal Customer Service ACE Hardware* Ciledug Dalam Menangani Keluhan Pelanggan (Studi Kasus Perbedaan Harga Yang Tertera Di *Price Tag* Dengan Di Struk Pembelian)

Jumlah xii Halaman + 77 halaman + vi lampiran

Bibliografi : 20 Buku (2003 - 2013)

**ABSTRAK**

Dalam penelitian ini penulis meneliti tentang Komunikasi *Verbal Dan Non Verbal Customer Service ACE Hardware* Ciledug Dalam Menangani Keluhan Pelanggan. Tujuan penelitian untuk mengetahui komunikasi *verbal non verbal* yang dilakukan *customer service* kepada *customer* pada saat menangani keluhan pelanggan.

Penelitian ini menggunakan teori Interaksionalisme Simbolis sebagai teori simbol simbol yang dilakukan *customer service* ke *customer* saat menangani keluhan dan untuk mengetahui pesan simbol simbol yang dilakukan pada saat menggunakan komunikasi *verbal non verbal*. Peneliti juga menggunakan landasan konseptual yang terdiri dari komunikasi, *verbal non verbal*, *customer service*, keluhan pelanggan.

Dalam penelitian ini menggunakan paradigma post-positivisme, pendekatan kuantitatif, metode survei dan bersifat deskriptif.

Kesimpulan penelitian ini adalah komunikasi *verbal* yang digunakan mudah dipahami jelas dan memiliki kesabaran dalam menangani keluhan *customer*. Serta komunikasi *non verbal* yang digunakan oleh *customer service* dengan bahasa tubuh yang sopan.

Kata kunci : *Customer service*, komunikasi *verbal* dan *non verbal*

Pembimbing I : Indah Kurniawati, M.Si  
Pembimbing II : Drs. Solten Rajagukguk, MM

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

NAMA : Bella Febry Yanti  
NIM : 051303503125143  
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi  
PEMINATAN : Hubungan Masyarakat

*Komunikasi Verbal And Non Verbal Customer Service ACE Hardware Ciledug Dalam Menangani Keluhan Pelanggan (Studi Kasus Perbedaan Harga Yang Tertera Di Price Tag Dengan Di Struk Pembelian)*

Jumlah xii Halaman + 77 halaman + vi lampiran

Bibliografi : 20 Buku (2003 - 2013)

**ABSTRACT**

*In this study the authors examine the Verbal Communication Non Verbal Customer Service ACE Hardware Ciledug In Handling Customer Complaints. The use of a variety of non verbal verbal communication performed by customer service to the customer. The purpose of this research is to know non verbal verbal communication done by customer service to customer when handling customer's complaint.*

*This research uses symbolic Interactionalism theory as symbol symbol theory which is done by customer service to customer when handling complaint and to mengetahui symbol symbol message that is done when using non verbal communication verbal. Researchers also use a conceptual foundation that consists of communication, non verbal verbal, customer service, customer complaints.*

*In this study using post-positivism paradigm, quantitative approach, survey method and descriptive.*

*The conclusion of this research is that the verbal communication that is used is easily understood clearly and have patience in handling customer complaints. And non-verbal communication used by customer servic with polite body language, smile and facial expression that impressed beautiful.*

*Keywords: customer service, verbal and non verbal communication*

Pembimbing I : Indah Kurniawati, M.Si

Pembimbing II : Drs. Solten Rajagukguk, MM