

**POLA KOMUNIKASI VERBAL DAN NON VERBAL SALES
ADVISOR DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA
KEPADA CUSTOMER**

(Studi Kasus pada Store Ace Home Center Grand Indonesia)

SKRIPSI

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



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

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

Nama : Tatang Mulyana
NIM : 051303503125068
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Peminatan : Hubungan Masyarakat

POLA KOMUNIKASI VERBAL DAN NON VERBAL ADVISOR DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA CUSTOMER (Studi Kasus pada Store Ace Home Center Grand Indonesia)

Jumlah Halaman : 82 Halaman + 5 Lampiran
Bibliografi : (2001-2013); 4 Artikel Internet; 1 Functional Training Guide milik PT. Ace Hardware Indonesia, Tbk.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi karena adanya kesadaran akan pentingnya sebuah komunikasi antara karyawan dan pelanggan. PT ace hardware indonesia adalah perusahaan yang sangat memperhatikan kualitas pelayanan karyawannya terhadap customer. Aktifitas menjual tidak hanya sekedar menjual barang saja akan tetapi bagaimana proses barang itu sampai ke tangan customer melalui sebuah interaksi. Cabang Grand Indonesia memiliki keunikan dimana 60 persen customernya adalah warga asing, sehingga diperlukan keterampilan khusus untuk berinteraksi dengan mereka.

Penelitian terfokus pada pola komunikasi verbal dan non verbal yang dilakukan karyawan dalam berinteraksi dengan customer, yang dikemas dalam bentuk standar pelayanan berupa dasar pelayanan dan keahlian menjual, dalam standar pelayanan tersebut terdapat unsur komunikasi verbal dan non verbal yang dijadikan pedoman dalam berinteraksi dengan customer.

Hasil penelitian ini adalah tentang pola komunikasi verbal non verbal karyawan agar pelanggan melakukan pembelian setelah Advisor melakukan standar pelayanan sampai dengan menutup penjualan. hasil interaksi ini lah yang kemudian menjadi hal yang sangat diperhatikan dalam penelitian ini

Kata Kunci: Pelayanan Prima, Komunikasi Verbal dan Non Verbal, Customer

Pembimbing I : Achmad Budiman, M.IKOM
Pembimbing II : Dr Edison Hutapea, MSi

FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE
UNIVERSITY OF SATYA COUNTRY INDONESIA

Name : Tatang Mulyana

NIM : 051303503125068

Study Program: Communication Science

Specialization : Public Relations

VERBAL AND NON VERBAL ADVISOR COMMUNICATIONS PATTERN IN PROVIDING PRIMA SERVICE TO CUSTOMER (Case Study at Ace Home Center Grand Indonesia Store)

Amount : 82 Pages + 5 Attachments

Bibliography : (2001-2013); 4 Internet Articles; 1 Functional Training Guide owned by PT. Ace Hardware Indonesia, Tbk.

ABSTRACT

This research is motivated because of the awareness of its importance of a communication between employees and customers. Activities sell not only sell goods but how the goods process to the customer through an interaction. The Grand Indonesia branch has a uniqueness where most of its customers are foreigners, so special skills needed to interact with them.

The research focused on verbal and non verbal communication pattern that employees do in interacting with customer, in service standard there is verbal and non verbal communication element which become guidance in interaction with customer.

The results of this study is how the pattern of verbal communication non-verbal employees to make the customer make a purchase after the Advisor to perform service standards up to close sales. The interaction became a result in this research.

Keywords: Excellent Service, Verbal and Non Verbal Communication, Customer

Preceptor I : Achmad Budiman, M.IKOM

Preceptor II : Dr. Edison Hutapea, Msi