

## SUMMARY

# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI JARAK KOMUNIKASI ANTARA PELANNGGAN DENGAN CUSTOMER SERVICE PT GALVA TECHNOVISION

Created by DIAN OKTAVIA

**Subject** : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI JARAK KOMUNIKASI ANTARA PELANNGGAN DENGAN CUSTOMER SERVICE

**Subject Alt** : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI JARAK KOMUNIKASI ANTARA PELANNGGAN DENGAN CUSTOMER SERVICE

**Keyword** : FAKTOR-FAKTOR; MEMPENGARUHI JARAK KOMUNIKASI ; PELANNGGAN; CUSTOMER SERVICE

### **Description :**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana faktor individual komunikator, faktor relasional dan faktor kontekstual dapat mempengaruhi jarak komunikasi pelanggan ketika berinteraksi dengan customer service

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode studi kasus, yaitu terjun langsung pada obyek penelitian dengan tipe penelitian deskriptif. Dalam hal ini digunakan instrumen wawancara mendalam, pengamatan partisipan, dan dokumentasi untuk mengumpulkan data dilapangan menyangkut faktor-faktor yang mempengaruhi jarak komunikasi pelanggan ketika berinteraksi dengan customer service pada PT.Galva Technovision bagian Engineering. Pelaksanaan penelitian dilakukan pada tanggal 20 November s/d 31 Januari 2012.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor tersebut memang mempengaruhi seseorang dalam mengambil keputusan mengenai jarak komunikasi yang sesuai dengan harapannya ketika berinteraksi dengan orang lain, namun untuk faktor kontekstual yang berhubungan dengan norma budaya dalam penelitian yang penulis lakukan penulis mendapatkan bahwa tidak berpengaruh besar dikarenakan pelanggan yang datang meski dari budaya Jawa dan Betawi tetapi kebanyakan dari mereka sudah menetap lama di Jakarta sehingga budaya tersebut tidak lagi menjadi pengaruh dalam menentukan jarak komunikasinya

**Contributor** : Dani Vardiansyah Drs..M.Si

**Date Create** : 07/09/2013

**Type** : Text

**Format** : pdf

**Language** : Indonesian

**Identifier** : UEU-Undergraduate-200852088

**Collection** : 200852088

**Source** : Perpustakaan Esa Unggul

**Relation Collection** Universitas Esa Unggul

**COverage** : Sivitas Akademika Universitas Esa Unggul

**Right** : Copyright @2013 by UEU Library

**Full file - Member Only**

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

**Contact Person :**

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid ( astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id )

Supervisor