

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