

ABSTRAK

Nama : Angeline Widya / 2014.52.168
Judul : Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Petugas Naavagreen Natural Skin Care Tanjung Duren, Jakarta Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan
Jumlah Halaman : 5 Bab, 78 Halaman, 22 Tabel, 2 Bagan
Kata Kunci : Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Petugas, Kepuasan Pelanggan, Naavagreen Natural Skin Care
Daftar Pustaka : 17 Buku, 2 Internet

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui : Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Petugas Naavagreen *Natural Skin Care* Tanjung Duren, Jakarta terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode survei dan menggunakan alat pengumpulan data melalui kuesioner. Untuk menentukan jumlah sampel 80 responden. Hasil penelitian ini memiliki skor kualitas pelayanan dan komunikasi petugas yang tinggi dengan jumlah responden 58 orang dengan persentase 72.5% terhadap Naavagreen *Natural Skin Care* kemudian skor sedang dengan jumlah responden 38 orang dengan persentase 47.5%, dan skor rendah dengan jumlah responden 28 orang dengan persentase 35.0%. Dan memiliki skor Kepuasan pelanggan yang tinggi dengan jumlah responden 55 orang dengan persentase 68.8% terhadap program Naavagreen *Natural Skin Care* kemudian skor sedang dengan jumlah responden 42 orang dengan persentase 52.5%, dan skor rendah dengan jumlah responden 38 orang dengan persentase 47.5%.