

ABSTRAK

Nama : Raihanul Jinan
NIM : 20160502116
Judul : Hubungan Kualitas Komunikasi Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Layanan Kopi Janji Jiwa Jilid 9 Cabang Green Garden
Jumlah Halaman : x, 56; 1 kerangka
Daftar Pustaka : 16 buku, 5 Jurnal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya hubungan kualitas komunikasi dengan kepuasan pelanggan pada layanan Kopi Janji Jiwa Jilid 9 Cabang Green Garden. Metode penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Kolerasional. Sampling yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, kualitas komunikasi karyawan dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Komunikasi (x) memiliki hubungan yang positif dengan Kepuasan Pelanggan (y) dengan nilai 0,700 . selain itu tingkat signifikasinya adalah 0,00 yang berarti $0,000 < 0,05$ dan dengan demikian dapat dikatakan hubungan kualitas komunikasi dengan kepuasan pelanggan pada layanan Kopi Janji Jiwa Jilid 9 Cabang Green Garden memiliki tingkat hubungan yang kuat.. Penilaian responden berdasarkan Usia, Pekerjaan dan Intesitas Berkunjung terdapat perbedaan dimana indikasi kecendrungan penilaian terhadap kualitas komunikasi dengan kepuasan pelanggan. Hal tersebut searah dengan teori x dan y. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, kualitas komunikasi karyawan Kopi Janji Jiwa Jilid 9 Cabang Green Garden membutuhkan perubahan agar terciptanya kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Komunikasi, Kepuasan Pelanggan, *Behaviorism Theory*