

ABSTRAK

Judul	Pengaruh Efektivitas Komunikasi Pelanggan terhadap Kepuasan Layanan Informasi PT Hendrawan Boga Sejahtera
Nama	: Sri Ayu Ratnasari
Program Studi	: Hubungan Masyarakat

Permasalahan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh efektivitas komunikasi pelanggan terhadap kepuasan layanan informasi PT Hendrawan Boga Sejahtera. Dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan layanan informasi pelanggan pada PT Hendrawan Boga Sejahtera. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh efektivitas komunikasi pelanggan terhadap kepuasan layanan informasi *customer service* PT Hendrawan Boga Sejahtera Sejahtera dan mengukur seberapa besar pengaruh pengaruh efektivitas komunikasi pelanggan terhadap kepuasan layanan informasi *customer service* PT Hendrawan Boga Sejahtera Sejahtera.

Penelitian ini dilakukan dengan metode kuantitatif dengan statistika yang menggunakan *software SPSS 25.0*, dengan sumber data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan skala *likert* malalui *google form* kepada pelanggan PT Hendrawan Boga Sejahtera sebanyak 100 pelanggan yang dijadikan sampel dari total 1000 pelanggan PT Sari Boga Sejahtera. Tujuan analisis kuantitatif adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel efektivitas komunikasi terhadap kepuasan layanan informasi

Hasil penelitian menunjukan adanya terdapat pengaruh secara positif efektivitas komunikasi terhadap kepuasan layanan informasi *customer service* pada PT Hendrawan Sejahtera Boga, besar pengaruh variabel efektivitas komunikasi sebesar 58,5 %, maka sisanya 41,5 % dipengaruhi variabel lain yang berada diluar penelitian.

Kata kunci: Efektivitas Komunikasi, Kepuasan Layanan Informasi

ABSTRAC

<i>Title</i>	<i>Effect of Customer Communication Effectiveness on PT Hendrawan Boga Sejahtera Information Services Satisfaction</i>
<i>Name</i>	: Sri Ayu Ratnasari
<i>Study program</i>	: Public Relations

The problem of this study is to analyze the effect of the effectiveness of customer communication on the satisfaction of information services of PT Hendrawan Boga Sejahtera. With the aim of measuring the level of satisfaction of customer information services at PT Hendrawan Boga Sejahtera. The purpose of this study was to analyze the effect of the effectiveness of customer communication on customer service satisfaction information of PT Hendrawan Boga Sejahtera Sejahtera and measure how much influence the effect of customer communication effectiveness on customer service information satisfaction PT Hendrawan Boga Sejahtera Sejahtera.

This research was conducted with a quantitative method with statistics using SPSS 25.0 software, with data sources obtained through the distribution of questionnaires with a Likert scale through Google Form to customers of PT Hendrawan Boga Sejahtera as many as 100 customers which were sampled from a total of 1000 customers of PT Sari Boga Sejahtera. The purpose of quantitative analysis is to find out how much influence the effectiveness of communication variables on information service satisfaction.

The results showed that there was a positive influence on the effectiveness of communication on customer service information service satisfaction at PT Hendrawan Sejahtera Boga.

Keywords: *Communication Effectiveness, Information Service Satisfaction*