

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* melalui *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 menunjukkan 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

