

ABSTRAK

Nama / N.I.M	: Dian Oktavia / 2008-52-088
Judul	: Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Jarak Komunikasi antara Pelanggan dengan Customer Service PT Galva Technovision
Jumlah Halaman	: 77 halaman, 4 lampiran, 4 gambar
Kata Kunci	: Faktor Individual Komunikator, Faktor Relasional, Faktor Kontekstual
Daftar Pustaka	: 17 Judul Buku (1992-2011); 2 Sumber Lain

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 di lapangan 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