

ABSTRAK

Nama / NIM : Selvie Martha Candra / 2012–52–091

Judul : Hubungan Kualitas pelayanan dan komunikasi Interpersonal PT Adira Finance Dalam Proses Kredit Motor Terhadap Kepuasan Pelanggan Karyawan PT Mentari Divisi Operasional

Jumlah Halaman : viii ; 81 halaman ; 5 lampiran

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Komunikasi Interpersonal dan Kepuasan Pelanggan

Daftar Pustaka : 13 judul Buku (4 sumber lain)(1994 – 2014)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana Hubungan Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal PT Adira Finance Dalam Proses Kredit Motor Terhadap Kepuasan Pelanggan Karyawan PT Mentari Divisi Operasional. Skripsi Ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tujuan deskriptif dan survey sebagai metode alat pengukur data melalui kuesioner. Dalam penelitian ini, 36 karyawan telah terpilih sebagai anggota sampel dengan menggunakan rumus Lorraine Gray. Hasil penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Komunikasi Interpersonal berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Kemudian secara bersama – sama Kualitas Pelayanan dan Komunikasi Interpersonal berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.