

## **ABSTRAK**

### **PELAYANAN KOMUNIKASI TERAPI HAPPY DREAM PALMERAH**

Etika Lastriningsih

2013210054

(5 bab + 97 hal +2 tabel + 3 gambar + 5 lampiran + 18 pustaka (2002 – 2017))

Pelayanan Komunikasi adalah segala bentuk aktivitas yang menawarkan penjelasan informasi dari satu pihak ke pihak lain dengan tujuan menciptakan kesamaan pemahaman mengenai suatu produk atau jasa. Pelayanan komunikasi dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk yaitu melalui kontak mata, tersenyum, gerakan tubuh, dll. Jadi tidak hanya dalam pesan / informasi yang disampaikan.

Metode yang dipakai dalam penelitian adalah metode kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang dan masa mendatang. Penelitian deskriptif menggambarkan realitas yang sedang terjadi tanpa menjelaskan hubungan antar variabel dan tidak menguji hipotesis. Dan menggunakan teknik wawancara mendalam 2 informan untuk mendapatkan informasi penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan pelayanan komunikasi yang terjadi adalah komunikasi dua arah dengan didukung media komunikasi lainnya, namun komunikasi secara langsung lebih berdampak. Sehingga dapat mengubah perilaku pelanggan.

Kata kunci : **Pelayanan Komunikasi, perilaku pelanggan.**