

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS KOMUNIKASI PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MITRA BLUEBIRD PADA MASA TRANSISI PSBB (STUDI KASUS PADA PELANGGAN KLIKINDOGROSIR)

Annisa Bunga Fitri

2017210005

(xi + 5 bab + 92 halaman + 6 lampiran + 47Bibl (2001-2017))

Komunikasi adalah hal yang biasa dilakukan petugas layanan dalam memberikan layanan. Nilai baik atau tidaknya sebuah layanan sering kali dilihat dari bagaimana cara petugas pemberi layanan dalam berkomunikasi dengan pengguna layanan. Untuk keterampilan komunikasi ini haruslah dimiliki dan dikuasai dengan baik oleh setiap petugas pemberi pelayanan. Komunikasi sangat berperan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas komunikasi pelayanan publik terhadap kepuasan mitra Bluebird pada masa transisi PSBB pada pelanggan klikindogrosir). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Dan menggunakan teknik *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, atau penentuan sampel menggunakan tujuan tertentu, dengan begitu sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 83 orang yang merupakan pengguna Klikindogrosir pada saat PSBB pertama di bulan April dan Mei 2020. Pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan kuisisioner, sedangkan analisis data yang digunakan adalah analisis regresi dilakukan jika korelasi antara dua variabel mempunyai hubungan kausal (sebab akibat) atau hubungan fungsional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan hasil uji empiris pengaruh kualitas komunikasi pelayanan publik terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan t hitung 14.949 dan p value (sig) sebesar 0,00 yang dibawah alpha 5% artinya ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi pelayanan publik terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian dapat menerima hipotesis yang menyatakan ada pengaruh yang positif antara kualitas komunikasi pelayanan publik dan kepuasan pelanggan nilai beta dalam *unstandardized coefficients* variabel kualitas komunikasi pelayanan publik menunjukkan angka sebesar 0,854 yang artinya adalah besaran koefisien kualitas komunikasi pelayanan publik terhadap kepuasan pelanggan adalah 85,4%. Jika dikaitkan dengan penelitian ini, dapat dikatakan bahwa kualitas komunikasi pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang merupakan pengguna Klikindogrosir pada saat PSBB pertama di bulan April dan Mei 2020.

Kata Kunci : Komunikasi pelayanan publik, kepuasan pelanggan