

ABSTRAK

Indah Nur Hayati, B36209004, 2013. Komunikasi Bisnis Bagian Exim (*Export dan Import*) pada PT. Aneka Regalindo. Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah IAIN Sunan Ampel Surabaya.

Kata Kunci : Komunikasi Bisnis, *Kepuasan layanan Pelanggan*.

Dalam skripsi ini terdapat tiga persoalan yang hendak di kaji dalam skripsi ini yaitu: (1) Bagaimana Komunikasi bisnis yang Terjadi pada PT. Aneka Regalindo?, (2) Bagaimana Kepuasan Layanan Bisnis Pada PT. Aneka Regalindo?, (3) Bagaimana Kepuasan Komunikasi Bisnis Pada PT. Aneka Regalindo?

Untuk mengungkap persoalan tersebut secara menyeluruh dan mendalam dalam penelitian ini digunakanlah metode penelitian kualitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna kemudian data tersebut dianalisis dengan teori lasswell.

Dari hasil penelitian ini di temukan bahwa (1) Dalam penerapan komunikasi bisnis perusahaan PT. ANEKA REGALINDO, dalam menyampaikan pesannya kepada para pelanggan ini tidak hanya menggunakan bentuk komunikasi verbal dan non verbal. (2) Kepuasan layanan pelanggan adalah “ memenuhi kebutuhan pelanggan dalam suatu cara yang tepat-waktu dan efektif biayanya. Kami mempunyai komitmen untuk memastikan bahwa para pelanggan dapat tetap mempercayai produk-produk yang kami buat karena keandalan, kualitas dan kinerjanya yang superior, karena bisnis kami adalah barang furniture, sukses kami bergantung pada kepuasan, kepercayaan dan niat baik pelanggan. (3) Terciptanya kepuasan komunikasi bisnis dan loyalitas para pelanggan PT. Aneka Regalindo, tentunya menjadi salah satu aset penting dalam menjalankan sebuah usaha.

Dari hasil penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan bagi peningkatan kualitas manajemen komunikasi bisnis *online*. (1) PT. Aneka Regalindo, penulis menyarankan agar pengaruh komunikasi bisnis lebih ditingkatkan lagi dalam mempertahankan kemampuan yang sudah ada secara maksimal sehingga kepuasan pelanggan akan lebih terpenuhi, (2) PT. Aneka Regalindo, penulis menyarankan untuk memperhatikan dan meningkatkan sarana dan prasarana yang mendukung seperti peralatan yang lebih canggih atau inovatif, dan menciptakan lingkungan suasana kerja yang nyaman, dengan demikian tingkat kepuasan konsumen akan menjadi tinggi.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Komunikasi Bisnis Bagian Exim Pada PT. Aneka Regalindo dengan baik. Sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW.

Kemampuan dan keberhasilan penulisan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, untuk itu peneliti menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya

1. Prof. Dr. H. Aswadi, M.Ag, Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Sunan Ampel Surabaya dan juga selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, perhatian serta memberi pengarahan dan bimbingan demi terselesaikannya skripsi ini.
2. Dr. Ali Nurdin, S.Ag, M.Si, Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Sunan Ampel Surabaya.
3. Semua Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi yang telah memberikan bimbingan kepada peneliti selama kuliah di IAIN Sunan Ampel Surabaya.
4. Bapak, Ibu, dan Adik, yang telah memberikan cinta, motivasi dan doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Kepada Sahabat-sahabat yang telah membantu menemani, dan mendukung dalam proses pengerjaan skripsi ini.
6. Kepada semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu yang telah membantu baik moral maupun spiritual, sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.



Semoga bantuan yang telah diberikan mendapat balasan dari Allah SWT. Peneliti telah berusaha sebaik mungkin agar penelitian ini berjalan dengan sempurna, namun karena keterbatasan yang dimiliki peneliti, maka penelitian ini masih banyak kekurangan. Semoga penulisan penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 12 Juni 2013

Peneliti