ABSTRAK

Mochammad Imam Hanafi, B06213029, 2017. Pola Komunikasi Interpersonal Antara *Customer Service* dengan Pelanggan di Telkomsel *LOOP Station* Surabaya. Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya.

Kata kunci : Pola Komunikasi Interpersonal, Pesan Verbal dan non Verbal *Customer Service*, Pelanggan.

Masalah yang dibahas pada penelitian ini adalah bagaimana pola komunikasi interpersonal yang digunakan antara *customer service* dengan pelanggan. Sehingga rumusan masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah : Bagaiamana pola komunikasi interpersonal antara *customer service* dengan pelanggan dalam proses pelayanan di Telkomsel *LOOP Station* Surabaya.

Untuk menjawab rumusan masalah tersebut secara komprehensif, dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskripstif kualitatif yang berguna untuk memberikan fakta dan data mengenai pola komunikasi interpersonal dalam proses pelayanan antara *customer service* dan pelanggan di Telkomsel *LOOP Station* Surabaya.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi interpersonal antara *customer service* dengan pelanggan terkait dalam proses pelayanan adalah komunikasi interpersonal berpola atau model sirkular dan juga model transaksional. Kemudian untuk pesan verbal yang digunakan adalah segala proses komunikasi secara lisan pada pelayanan dan pesan non verbal menggunakan bahasa tubuh seperti senyuman, pandangan mata, anggukan kepala dan arahan tangan. Penggunaan pesan non verbal yang lain adalah penggunaan busana informal dan bermedia *handphone*, dari segi interior kantor pelayanan juga menggunakan *graffiti* dan tersedia fasilitas hiburan seperti *playstation*, *x-box* dan *selfie area*. Selain itu untuk hambatan yang dihadapi dalam proses komunikasi interpersonal terkait pelayanan ini adalah hambatan psikologis, fisik, semantis, ekologis dan juga hambatan secara mekanis.

Berdasarkan penelitian ini, rekomendasi yang dapat dijadikan pertimbangan calon peneliti selanjutnya adalah pengaplikasian aspek keislaman terkait jasa pelayanan terutama dalam pola komunikasi interpersonal dan menangani hambatan dengan aspek keislamian baik di pelayanan pemerintahan atau pelayanan lokal. Selain itu penggaalian pesan verbal dan non verbal agar lebih komprehensif serta di dukung dengan dasar teori.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id