

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas komunikasi dalam menangani komplain terhadap kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengukur ada pengaruh atau tidaknya kualitas komunikasi yang diterapkan oleh pelayanan publik dalam menangani komplain dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan PDAM. Teori yang digunakan adalah teori *Customer Relationship Management* (CRM). Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan eksplanatif dengan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner. Hasil penelitian terdapat pengaruh yang cukup kuat ($R=0,466$) antara pengaruh kualitas komunikasi tatap muka dengan kepuasan pelanggan PDAM Tirta Kahuripan. Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi diperoleh hasil adanya pengaruh variabel X terhadap variabel Y sebesar 21,7%. Hasil dari uji hipotesis dengan t hitung sebesar 5,207 yang dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara Pengaruh Kualitas Komunikasi dengan Kepuasan Pelanggan. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah dengan diterapkannya kualitas komunikasi tatap muka yang dilakukan pelayanan publik dalam menangani komplain dapat memberikan pengaruh yang positif untuk menimbulkan peningkatan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Komunikasi, *Customer Relationship Management*, Kepuasan Pelanggan

***The Influence of Quality of Public Service Communication in Handling Complaints to
Customer Satisfaction***

(Survey of PDAM Tirta Kahuripan Customers in Bogor Regency)

Zalfa Ainun Nafisa

ABSTRACT

This study discusses the influence of communication quality in handling complaints against customer satisfaction. The purpose of this study is to determine and measure whether there is an influence or not the quality of communication implemented by public services in handling complaints can affect customer satisfaction in PDAM. The theory used is the theory of Customer Relationship Management (CRM). The research method used is quantitative with an explanatory approach with data collection conducted by distributing questionnaires. The results of the study there is a fairly strong influence ($R = 0.466$) between the effect of quality of face-to-face communication with customer satisfaction of PDAM Tirta Kahuripan. Based on the calculation of the coefficient of determination results obtained the influence of variable X on variable Y by 21.7%. The results of the hypothesis test with t count of 5.207 which can be concluded that H_0 is rejected and H_a is accepted, which means there is a significant influence between the influence of Communication Quality with Customer Satisfaction. The conclusion from the results of this study is that the implementation of quality face-to-face communication by public services in handling complaints can have a positive influence to cause increased satisfaction felt by customers.

Keywords: Communication Quality, Customer Relationship Management, Customer Satisfaction