



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

KOMUNIKASI INTERPERSONAL *CUSTOMER SERVICE* DALAM PELAYANAN PELANGGAN DI PRAKTEK DOKTER HEWAN WYWY JAKARTA



YESSIKA YOLANDA

Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies



**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2022**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



PERNYATAAN MENGENAI LAPORAN AKHIR DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dalam pernyataan ini, saya menyatakan bahwa laporan akhir yang berjudul “Komunikasi Interpersonal *Customer Service* dalam Pelayanan Pelanggan di Praktek Dokter Hewan Wywy Jakarta” merupakan hasil karya saya sendiri dengan dibantu oleh arahan dari dosen pembimbing serta belum dipublikasi atau diajukan dalam bentuk apapun, dimanapun, bahkan di perguruan tinggi manapun. Seluruh sumber informasi yang saya kutip dan dapatkan dari penulis lain telah dicantumkan di dalam teks dan Daftar Pustaka pada bagian akhir Laporan Akhir ini.

Dengan ini, saya menyerahkan hak cipta dari karya tulis yang telah saya ciptakan kepada Institut Pertanian Bogor.

Jakarta, Agustus 2022

Yessika Yolanda



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



RINGKASAN

YESSIKA YOLANDA. Komunikasi Interpersonal *Customer Service* dalam Pelayanan Pelanggan di Praktek Dokter Hewan Wywy Jakarta. *Customer Service Interpersonal Communication in Customer Service at the Jakarta Veterinary Practice*. Dibimbing oleh IKA SARTIKA.

Komunikasi interpersonal merupakan bentuk komunikasi yang bisa dilakukan oleh dua orang maupun lebih yang dilakukan dengan secara langsung atau tatap muka sehingga bisa saling memahami, memberikan pengaruh serta mendengarkan dengan memperoleh umpan balik secara langsung. Adapun komunikasi yang mumpuni sangat diperlukan oleh *customer service* di Praktek Dokter Hewan Jakarta agar bisa mengoptimalkan pelayanan kepada pelanggan.

Laporan akhir ini ditulis bertujuan guna mendeskripsikan standar pelayanan *customer service* di Praktek Dokter Hewan Wywy Jakarta, mendeskripsikan fungsi serta proses dari adanya komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan *customer service* dalam pelayanan pelanggan, serta bisa mengetahui permasalahan serta solusi *customer service* dalam pelayanan pelanggan. Pengumpulan data diambil saat Praktik Kerja Lapangan ini dilaksanakan di Praktek Dokter Hewan Jakarta beralamat di Jalan Raya Kelapa Dua Wetan, Blok A II/3, Kec.Ciracas, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 13720, selama 40 hari kerja atau sekitar 2 bulan yang dimulai pada tanggal 31 Januari 2022 hingga tanggal 31 Maret 2022 dan setiap hari Kamis saya memiliki hari libur dari tempat magang saya. Waktu praktik kerja lapangan ini dilaksanakan setiap hari Senin hingga minggu dan dimulai pada pukul 08:00 WIB hingga pukul 16:00 WIB. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara studi pustaka, wawancara, observasi, serta partisipasi aktif.

Customer service Praktek Dokter Hewan Wywy Jakarta mempunyai standar pelayanan yang harus bisa diimplementasikan yaitu sebagai berikut: menyapa dan senyum, mengucapkan salam, mempersilahkan pelanggan untuk medaftar untuk berobat menghargai dengan berkata terimakasih setelah melakukan pelayanan keluhan pelanggan.

Komunikasi interpersonal memiliki beberapa fungsi yaitu diantaranya sebagai *customer service*, salah satunya dengan mengenal diri sendiri serta orang lain, dan mengetahui kondisi dunia luar serta menciptakan dan menjaga relasi, mengubah perilaku dan juga sikap dari *customer service*, bermain serta menvari hiburan setelah nantinya berakhir pada jam operasional pelayanan dan juga membantu pekerjaan yang dilakukan.

Kata kunci: *customer service*, komunikasi interpersonal, *service*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2022
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



KOMUNIKASI INTERPERSONAL *CUSTOMER SERVICE* DALAM PELAYANAN PELANGGAN DI PRAKTEK DOKTER HEWAN WYWY JAKARTA

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

YESSIKA YOLANDA



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Laporan Akhir
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Ahli Madya pada
Program Studi Komunikasi

**PROGRAM STUDI KOMUNIKASI
SEKOLAH VOKASI
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2022**

Bogor Agricultural University

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Penguji pada Laporan Akhir: Bayu Suriaatmaja Suwanda, S.I.Kom., M.I.Kom.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang memurnikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Judul Laporan Akhir : Komunikasi Interpersonal *Customer Service* dalam Pelayanan Pelanggan di Praktek Dokter Hewan Wywy Jakarta
Nama : Yessika Yolanda
NIM : J3A119245

Disetujui oleh

Pembimbing:
Ika Sartika, S.Sn., M.Sn.



Sekolah Vokasi
College of Vocational Studies

Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Dr. Ir. Wahyu Budi Priatna, M.Si.
NIP. 196704101991031001

Dekan Sekolah Vokasi:
Prof. Dr. Ir. Arief Darjanto, M.Ec.
NIP. 196106181986091001

Tanggal Ujian:
(8 Juli 2022)

Tanggal Lulus:
()

06 AUG 2022