



## 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*