

## **ABSTRAK**

### **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA BARU**

**(Studi Pada Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya)**

Oleh

**Dwi Indah Maharani**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan *frontliner* dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan mahasiswa baru di Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya. Hasil penelitian ini akan memberikan pengetahuan yang signifikan bagaimana kepuasan calon mahasiswa baru bisa tercipta melalui kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 90 responden calon mahasiswa baru. Alat analisis dalam penelitian ini menggunakan regresi linier berganda untuk mengetahui dampak dari masing-masing variabel terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan komunikasi interpersonal berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan calon mahasiswa baru.

**Kata kunci** : Kualitas pelayanan, Komunikasi Interpersonal, *frontliner*, dan kepuasan konsumen, calon mahasiswa baru

## **ABSTRACT**

### **THE EFFECT OF FRONTLINER SERVICE QUALITY AND INTERPERSONAL COMMUNICATION ON NEW STUDENT SATISFACTION**

**(Study at Darmajaya Institute of Informatics and Business)**

**By**

**Dwi Indah Maharani**

The purpose of this study was to determine the effect of frontliner service quality and interpersonal communication on the satisfaction of new students at the Darmajaya Institute of Informatics and Business. The results of this study will provide significant knowledge of how the satisfaction of prospective new students can be created through service quality and interpersonal communication. The sample used in this study was 90 respondents of prospective new students. The analytical tool in this study uses multiple linear regression to determine the impact of each variable on consumer satisfaction. The results of this study indicate that the quality of service and interpersonal communication significantly influence the satisfaction of prospective new students.

**Keywords:** Quality of service, Interpersonal Communication, frontliner, and customer satisfaction, prospective new students