

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Bahan Bakar Gas di SPBG R.Soekamto Palembang**”. Dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui komunikasi interpersonal yang dilakukan oleh pegawai dengan pelanggan, untuk mengetahui apa saja upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan Untuk mengetahui adakah peningkatan kepuasan pelanggan dengan komunikasi interpersonal. Metodologi penelitian yang digunakan berjenis kualitatif deskriptif. Dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi reduksi, penyajian dan verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan *pertama*, dimana komunikasi merupakan bagian yang tak terpisahkan dalam kehidupan manusia. Karena segala gerak langkah kita selalu disertai dengan komunikasi. Teori atribusi (*attribution theory*) teori ini memberikan suatu gambaran untuk memahami bagaimana individu menafsirkan perilakunya sendiri dan orang lain. komunikasi interpersonal dapat terlaksana yang selanjutnya terbentuklah suatu proses komunikasi melalui keterbukaan (*openness*), empati (*empathy*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*) serta kesetaraan terhadap pelanggan dimana pegawai SPBG R.Soekamto Palembang tidak membedakan pelanggan berdasarkan status sosialnya. *Kedua*, upaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yaitu memastikan kualitas produk yang dihasilkan, kualitas pelayanan kepada pelanggan sangat menjadi prioritas, mengendalikan emosional dimana pegawai akan bersikap sabar, ramah dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan bahan bakar serta harga yang telah tertera secara benar. *Ketiga*, terdapat peningkatan kepuasan pada pelanggan melalui komunikasi interpersonal dimana pelanggan dapat mengkomunikasikan secara langsung kepada pegawai atas keinginan dan kebutuhan di SPBG R.Soekamto Palembang, kemudian pegawai telah memberikan pelayanan terbaik sehingga mencapai tingkat kepuasan dari para pelanggan di SPBG R.Soekamto Palembang.

***Kata Kunci:*** *Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Pelanggan, Bahan Bakar Gas*