

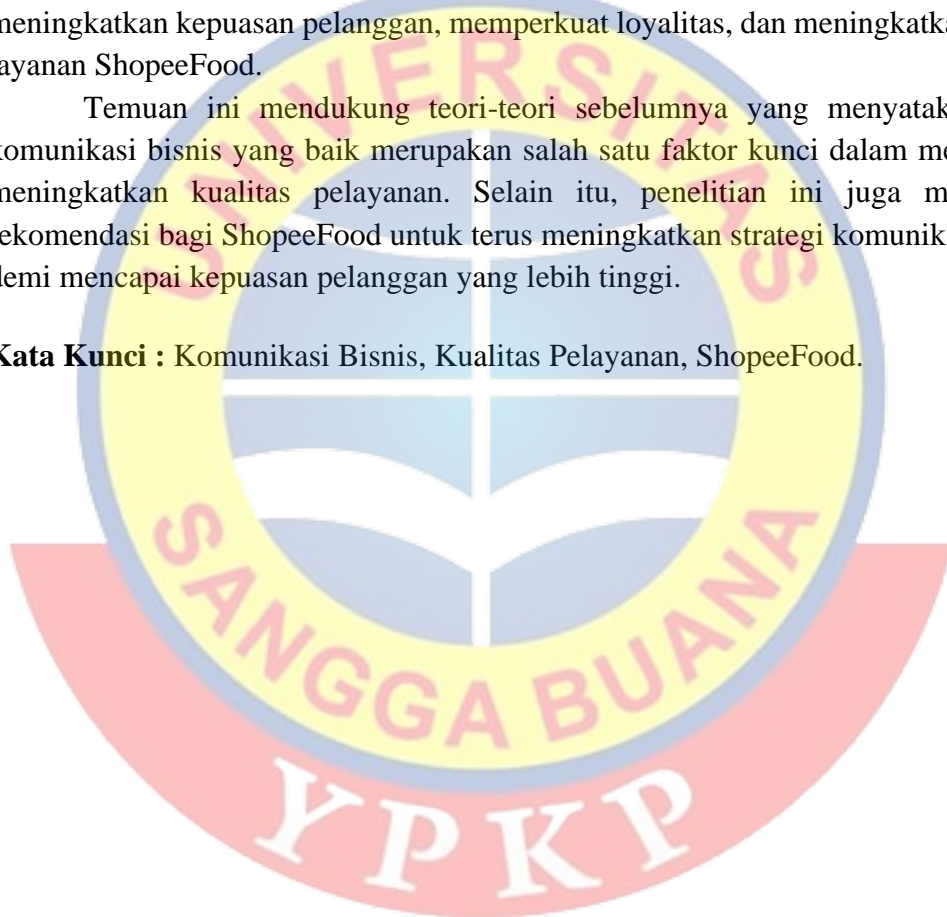
ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh komunikasi bisnis terhadap kualitas pelayanan ShopeeFood di Universitas Sangga Buana YPKP Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan survei, dimana data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarikan kepada responden yang merupakan pengguna layanan ShopeeFood di universitas tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi bisnis yang efektif dengan peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Komunikasi yang baik antara penyedia layanan dan pelanggan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat loyalitas, dan meningkatkan reputasi layanan ShopeeFood.

Temuan ini mendukung teori-teori sebelumnya yang menyatakan bahwa komunikasi bisnis yang baik merupakan salah satu faktor kunci dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga memberikan rekomendasi bagi ShopeeFood untuk terus meningkatkan strategi komunikasi mereka demi mencapai kepuasan pelanggan yang lebih tinggi.

Kata Kunci : Komunikasi Bisnis, Kualitas Pelayanan, ShopeeFood.



ABSTRACT

This research aims to examine the influence of business communication on the service quality of ShopeeFood at Sangga Buana YPKP University in Bandung. The research method used is a quantitative method with a survey approach, where data is collected through questionnaires distributed to respondents who are users of ShopeeFood services at the university.

The results of the research indicate that there is a significant influence between effective business communication and the perceived improvement in service quality by customers. Good communication between service providers and customers can increase customer satisfaction, strengthen loyalty, and enhance the reputation of ShopeeFood services.

These findings support previous theories stating that good business communication is one of the key factors in maintaining and improving service quality. Additionally, this research also provides recommendations for ShopeeFood to continuously improve their communication strategies in order to achieve higher customer satisfaction.

Keywords : *Business Communication, Service Quality, ShopeeFood.*

