

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal *customer service* mempengaruhi kepuasan pelanggan pada layanan jasa PT. Telekomunikasi Indonesia International (Timor Leste) Telkomcel. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami besarnya dampak komunikasi interpersonal pada kepuasan pelanggan Layanan jasa PT. Telekomunikasi Indonesia Internasional (Timor Leste) Telkomcel. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif. Untuk pengambilan sampel menggunakan jenis metode *probability sampling* jenis *simple random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier sederhana dilakukan untuk menganalisis data. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh baik dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Telekomunikasi Indonesia International (Timor Leste) Telkomcel, demikian temuan studi tersebut, Nilai koefisien determinasi dalam penelitian ini sebesar 63,52% sedangkan sisanya 36,48% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : *komunikasi interpersonal, customer service, kepuasan pelanggan.*