

SARI

De'chruse Petcenter Batam menggunakan Blackberry Messenger sebagai media dalam memberikan promosi maupun melakukan transaksi jual beli. Salah satu yang menjadi media promosi maupun media pembelian dan penjualan melalui blackberry messenger adalah menjual makanan, vitamin, aksesoris, kebutuhan sehari-hari hewan lainnya. Sehingga inilah yang menjadi landasan peneliti dalam menganalisis pemanfaatan Blackberry Messenger terhadap kepuasan pelanggan di De'Chruse Petcenter Batam.

Penelitian ini dilakukan di De'chruse Petcenter Batam, yakni dengan mengambil responden pelanggan sebagai objek yang diteliti, sampel responden yang diambil yaitu sebanyak 84 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah OLS (Ordinary Least Square) dan Skala Likert.

Hasil penelitian menunjukkan pengaruh broadcast message dan private message dengan kepuasan pelanggan, sedangkan untuk display picture dan personal message tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga dengan adanya pengaruh tersebut, pemanfaatan blackberry messenger melalui broadcast message dan private message dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam mendapatkan informasi tentang promosi dari pihak petshop maupun dalam melakukan transaksi jual beli di petshop.

Kata kunci : Blackberry Messenger, Kepuasan, Pelanggan, Petshop, Ordinary Least Square, Skala Likert, Probability Sampling