

ABSTRAKSI

Judul : Analisis Kepuasan Pelanggan atas Layanan Customer Service pada Galeri Indosat Semarang
Nama : Vina Yulmanita
NIM : D0C006126

Pelanggan sebagai salah satu bagian dari pihak eksternal perusahaan harus dibina untuk mengusahakan tumbuhnya sikap dan gambaran yang positif terhadap perusahaan, sehingga loyalitas terhadap perusahaan akan tetap terjaga. Saat ini diyakini bahwa kunci utama dalam memenangkan persaingan bisnis adalah dengan memberikan kualitas pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan berlangsung saat pelanggan mendapat hasil yang baik dari kebutuhannya. Pelanggan yang puas diharapkan untuk tetap loyal pada perusahaan dan memperkenalkan produk barang atau jasa pada orang lain. Namun, tidak semua pelanggan merasa puas akan suatu pelayanan dari suatu perusahaan. Pelanggan yang memiliki masalah, akan menyampaikannya, tapi ada pula yang cenderung untuk diam.

PT. Indosat. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa telekomunikasi, manajemen dituntut memperhatikan kepuasan pelanggan. Pelayanan perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan merupakan fungsi dari departemen humas yang meliputi bagian *Customer Service Officer* yang senantiasa mengusahakan pelayanan prima pada publik khususnya pelanggan. Dalam menangani ketidakpuasan pelanggan dengan menugaskan bagian Humas melalui *Customer Service* selama ini sudah diupayakan secara optimal dan sesuai standar profesional kehumasan. Namun kenyataannya banyak keluhan, baik secara *face to face* atau melalui media massa. Kondisi seperti ini tidak bisa diabaikan, karena pelanggan bisa saja melakukan hal-hal yang tidak pernah diperkirakan sebelumnya, yang akan merusak citra positif perusahaan, sehingga permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini “bagaimanakah hubungan antara tingkat kepuasan pelanggan dengan pelayanan *Customer Service* PT. Indosat dalam menangani keluhan pelanggan ?”

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif karena bertujuan untuk mengetahui, menganalisis dan menggambarkan fenomena yang diteliti secara rinci. Dalam hal ini, peneliti berusaha untuk menemukan keterkaitan antar variabel yang diteliti.

Sesuai hasil penelitian diperoleh fakta bahwa terdapat kecenderungan hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan, maka membawa implikasi bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan *customer service* di galery Indosat selama ini dinilai cukup baik dalam rangka memberikan kepuasan pelanggannya. Namun demikian, adanya kecenderungan hubungan antara kedua variabel di atas bukan berarti metode dan teknik kualitas pelayanan *customer service* di galery Indosat selama ini tidak memerlukan perbaikan. Dengan angka kecenderungan hubungan sebesar 0,400 justru memperlihatkan bahwa upaya peningkatan kepuasan pelanggan ke depan masih terus ditingkatkan sehingga bisa menyentuh dimensi pokok psikologis pelanggan secara nyata.

Semarang, Maret 2010
Disetujui Oleh dosen Pembimbing

Much. Yuliyanto, S.Sos, M. Si
NIP. 19700704.199903.1.001