ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* GALERI INDOSAT MALL METROPOLITAN BEKASI

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY OF CUSTOMER SERVICE GALERI INDOSAT MALL METROPOLITAN BEKASI

DWI HANDAYANI
8223097596

Karya Ilmiah ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mendapatkan Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
JAKARTA
2012

ABSTRAK

DWI HANDAYANI. 2009. 8223097596. "Analisis Kualitas Pelayanan *Customer Service* Galeri Indosat Mall Metropolitan Bekasi". Program Studi DIII Pemasaran, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan *customer service* yang telah dirasakan oleh pelanggan pada Galeri Indosat Mall Metropolitan Bekasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dengan menggunakan pengumpulan data melalui studi pustaka, observasi, dan wawancara pelanggan.

PT Indosat, Tbk merupakan perusahaan penyelenggara telekomunikasi dan informasi di Indonesia. Pasar sasaran dari perusahaan ini adalah semua masyarakat yang membutuhkan alat telekomunikasi untuk kehidupan sehari-hari yang meliputi area Jakarta, Bogor dan Bekasi. Masalah yang dihadapi Galeri Indosat cabang Bekasi adalah kurangnya pengetahuan yang dimiliki *customer service* sehingga membuat pelanggan suntuk dan jenuh karena pelayanan yang di berikan *customer service* terlalu lambat. Hal tersebut berdampak pada emosi para pelanggan karena ketidakpuasan pelanggan dengan pelayanan yang *customer service* berikan

Dengan melakukan evaluasi lagi di bidang pelayanannya dan meningkatkan jumlah *customer service* nya, agar pelanggan merasa puas dan tidak kecewa dengan pelayanan yang diberikan.

Kata kunci: *Customer Service*, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

DWI HANDAYANI. 2009. 8223097596. "Analysis Of Service Of Customer Service Galeri Indosat Mall Metropolitan Bekasi". *Study Program of DIII Marketing, Major of Economics, Faculty of Economics, State University of Jakarta.*

This scientific research is determine how the analysis of service quality customer service that has been perceived by the customer in Galeri Indosat Mall Metropolitan bekasi .The method applied on the research is descriptive analysis by utilizing data collection technics of reference study and observation.

PT Indosat, Tbk is a telecommunication and information on Indonesia. The target market of this company is all the people who needs telecommuncation tools to fulfill their daily needs which service area included Jakarta, Bogor dan Bekasi. One of the problem that Galeri Indosat Bekasi Area was dealing with is insufficient knowledge of customer service. Because of the slow service that delivered by the customer service, the customer felt bored and tired. Consequently, these matter had made an impact on emotionally unsatisfaction customer.

In order to achieve customer satisfaction and minimize customer dissapointment, Indosat should deeply evaluate on it's service area and increase additional frontliner.

Keyword: Customer Service, Service Of Quality

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN

Pembimbing	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Mohamad Rizan, SE., MM NIP. 1972 0527 200604 1 001	.....	20 Juni 2012

Jakarta, 6 Juli 2012

Ketua Jurusan Manajemen	Ketua Program Studi
Agung Wahyu Handaru, ST, MM	Agung Kresnamurti RP., ST, MM
NIP. 1978 1127 200604 1 001	NIP. 1974 0416 200604 1 001

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN

Ketua Jurusan Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Agung Wahyu Handaru, ST, MM
NIP. 1978 1127 200604 1 001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
Dra. Umi Mardiyati M.Si		16 Juli 2012
NIP. 1957 0221 198503 2 001		
Penguji Ahli		
Agung Kresnamurti RP, ST, MM		20/07/2012
NIP. 1974 0416 200604 1 001		
Dosen Pembimbing		
Dr. Mohamad Rizan, SE, MM		13 Juli 2012
NIP. 1972 0627 200604 1 001		

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Syukur Alhamdulillah, segala puji dan syukur Penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, shalawat serta salam Penulis sampaikan kepada sebaik-baik manusia Nabi besar Muhammad SAW serta keluarga, sahabat dan para pengikutnya yang dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Karya Ilmiah ini tepat pada waktunya.

Adapun tujuan dan maksud pembuatan Karya Ilmiah ini, yaitu sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk memenuhi sebagian persyaratan mendapatkan Gelar Ahli Madya Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

Penulis menyadari dalam penyusunan Karya Ilmiah ini semata-mata bukan hanya dari kerja keras Penulis sendiri, dukungan dari berbagai pihak khususnya dari para pembimbing yang telah membantu dalam penyelesaian Karya Ilmiah ini. Untuk itu Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada berbagai pihak, khususnya:a

1. Dr. Mohamad Rizan, SE., MM selaku dosen pembimbing Karya Ilmiah yang telah bersedia dalam membimbing Penulis dalam menyelesaikan Karya Ilmiah ini.
2. Ibu Dra. Hj. Nurahma Hajat.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

3. Bapak Agung Wahyu Handaru.,ST.,MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
4. Bapak Agung Kresnamurti R.P.,ST.,MM, selaku Ketua Program Studi Diploma III Jurusan Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta
5. Bapak Harry Soecahyono.,SH, selaku Supervisor beserta para pegawai Galeri Indosat Mall Metropolitan Bekasi
6. Kedua Orang Tua terkasih Penulis atas doa-doa yang selalu dipanjatkannya.
7. Teman – teman MP 2009 khususnya Dian, Astri, Elfa, Ayu Lestari yang terus memberikan semangat dan dukungannya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah ini.

Penulis berharap Karya Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi para mahasiswa UNJ yang kelak akan menyusun Karya Ilmiah serupa. Meskipun Penulis menyadari Karya Ilmiah ini masih jauh dari sempurna, sehingga Penulis berharap mendapatkan koreksi dari semua pihak. Demikian semoga Karya Ilmiah ini dapat bermanfaat terutama untuk penulis sendiri dan bagi pembaca pada umumnya. Terima Kasih.

Wassalamualaikum wr.wb

Jakarta, 10 Juli 2012

Penulis