

## ABSTRAK

Pelayanan pelanggan memainkan peran yang sangat penting dalam memuaskan pelanggan. Untuk memenuhi hal ini, PT Multipolar Corporation membentuk *Customer Service Center (CSC)* untuk melayani pelanggan dan sekaligus sebagai *single point of contact*.

Dalam melaksanakan perannya ini CSC telah mengalami penyusutan dalam *incoming call* yang harus dilayani CSC. Oleh karena itu peneliti meneliti bagaimana persepsi pelanggan terhadap layanan jasa CSC maupun teknisi/programmer.

Peneliti berkesimpulan bahwa walaupun terjadi penyusutan dalam *incoming call* ternyata persepsi pelanggan terhadap CSC maupun teknisi/programmer pada umumnya berada pada skala baik dan sedang walaupun masih ada pelanggan yang memberikan skala buruk. Karena itu peneliti memberikan saran-saran untuk meningkatkan pelayanan CSC sehingga persepsi pelanggan terhadap CSC maupun teknisi / programmer berada pada skala baik atau sangat baik.

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Program Pascasarjana, Universitas Pelita Harapan,

Nama Mahasiswa : **Jip Ivan Sutanto**  
Nomor Induk Mahasiswa : **1996.0018**  
Program Studi : **Magister Manajemen**

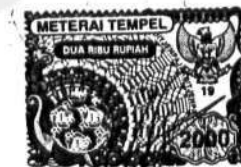
dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul :  
**“Analisa Implementasi Kualitas Pelayanan Pelanggan  
Di PT Multipolar Corporation”**

1. dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku-buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
2. bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar magister di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Karawaci, 25 Oktober 1998

Yang membuat pernyataan,



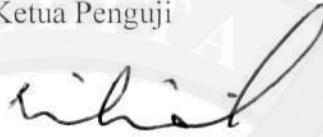
( Jip Ivan Sutanto )

## LEMBAR PENGESAHAN

Telah diuji dan dinyatakan lulus oleh Panitia Penguji  
pada tanggal 24 Nopember 1998

Panitia Penguji :

Ketua Penguji



( Willi Toisuta Ph.D )

Pembimbing



( Leyne F Wagiu Ph.D )

Anggota



( Dr. Muljono )

Ketua Program Studi



( Salmon B. Wagiu, Ph. D )

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas perkenan-Nya jua penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini sebagaimana mestinya.

Tugas akhir ini dibuat sebagai kelengkapan dalam penyelesaian Program Studi Magister Manajemen (MM) di Program Pasca Sarjana Universitas Pelita Harapan (UPH) Jakarta.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, terutama karena keterbatasan pengetahuan maupun tersedianya waktu yang ada, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan pada kesempatan ini kepada :

1. Ibu Leyne F Wagiu Ph.D sebagai dosen pembimbing yang dengan gaya dan ciri khas yang dimiliki mampu secara efektif mengajar dan membimbing wawasan penulis sehingga terjadi perubahan lebih mendasar pada visi penulis.
2. Bapak Salmon B Wagiu Ph.D sebagai Ketua Program Studi Magister Manajemen yang secara cermat senantiasa membimbing dan menghantarkan kami dalam proses belajar mengajar.

3. Para Dosen dan Penyelenggara Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Pelita Harapan.
4. Semua teman, baik yang dikampus UPH maupun rekan sekerja, yang bantuannya semata-mata didasari oleh nilai-nilai persahabatan, merupakan dorongan tersendiri bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas dan kewajiban termasuk tugas penulisan tugas akhir ini.
5. Direksi dan Manajemen PT Multipolar Corporation, tempat penulis bekerja, yang dengan ijin dan dukungan untuk dilakukannya penelitian ini sehingga memungkinkan terlaksananya penulisan tugas akhir ini.
6. Tak lupa penulis sampaikan terimakasih kepada istri yang penuh pengertian dalam mendampingi penulis selama ini.

Semoga bermanfaat.

Jakarta, 17 September 1998

Penulis



( Jip Ivan Sutanto)

## Daftar Isi

Judul	i
Abstrak	ii
Lembar Pernyataan Tidak Plagiat	iii
Lembar Pengesahan Thesis	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
<b>BAB 1 MASALAH DAN LATAR BELAKANG</b>	<b>1</b>
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Permasalahan	7
1.3 Manfaat Penelitian	8
1.4 Ruang Lingkup Dan Keterbatasan Penelitian	9
1.5 Metode Penelitian	10
1.5.1 Desain Penelitian	10
1.5.2 Pemilihan Dan Penentuan Sampel	12
1.6 Definisi Istilah	13
<b>BAB 2 TEORI DASAR</b>	<b>16</b>
2.1 Membangun kepuasan pelanggan melalui kualitas, pelayanan dan nilai.	16
2.2 Kualitas adalah Nilai Yang Tinggi Bagi Pelanggan	34

2.3	Mempertahankan Pelanggan	38
2.4	<i>Customer service Center</i> sebagai sarana akrab dengan pelanggan	39
2.5	Membangun dan Mengelola Fungsi Pelayanan- Pelanggan	41
2.6	<i>Contact personnel</i> Sebagai Jembatan Penghubung	43
2.7	Membuat Tipe Organisasi Yang Benar	46
2.8	Program-Program Mempertahankan Pelanggan	51
<b>BAB 3</b>	<b>PENGAJIAN, ANALISA DAN PENAFSIRAN DATA</b>	<b>55</b>
3.1	Persepsi Pelanggan Terhadap CSC	56
3.1.1	Persepsi Pelanggan Terhadap Kemampuan Berkomunikasi Petugas CSC	57
3.1.2	Persepsi Pelanggan Terhadap Pengetahuan Produk Petugas CSC	61
3.1.3	Persepsi Pelanggan Terhadap Keaktifan Petugas CSC Mem- <i>follow up</i> Masalah Pelanggan	63
3.1.4	Persepsi Pelanggan Terhadap Fasilitas CSC	67
3.2	Persepsi Pelanggan Terhadap Teknisi dan Programmer	71
3.2.1	Persepsi Pelanggan Terhadap	72

	Kemampuan Berkomunikasi Teknisi/ Programmer	
3.2.2	Persepsi Pelanggan Terhadap Pengetahuan Produk Teknisi/Programmer	75
3.2.3	Persepsi Pelanggan Terhadap Keaktifan Teknisi/ Programmer Mem- <i>follow up</i> Masalah Pelanggan	79
3.3	Persepsi Pelanggan Terhadap Prestasi Kerja Keseluruhan Petugas CSC dan Teknisi/ Programmer	83
<b>BAB 4</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	87
4.1	Kesimpulan	87
4.2	Saran-saran	90
	Daftar Pustaka	95
Lampiran 1	Kuesioner persepsi pelanggan terhadap CSC	
Lampiran 2	Kuesioner persepsi pelanggan terhadap teknisi/programmer	