



## RINGKASAN

SITI QONI'AH. Pelayanan Prima *Customer service Officer* dalam Kepuasan Pelanggan di PT Sun Star Motor Surabaya. *Service Excellent Customer Service Officer in PT Sun Star Motor Surabaya to Customer Satisfaction*. Dibimbing oleh ERNA ERNAWATI

PT Sun Star Motor merupakan salah satu perusahaan yang menjual alat transportasi dan tersebar di kota-kota besar seluruh Indonesia. Perusahaan yang selalu kedatangan berbagai karakter konsumen sehingga membutuhkan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan konsumen. Pelayanan umumnya merupakan pemenuhan kebutuhan, namun dalam pelayanan prima istilah pelayanan dilakukan untuk memenuhi dan melampaui kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pelayanan sangat erat kaitannya dengan *customer service*. *Customer service* merupakan petugas atau karyawan yang sengaja dibentuk sebagai penerima tamu untuk berkomunikasi langsung dengan konsumen dan memberikan informasi terkait perusahaan kepada konsumen.

Tujuan dari Laporan Akhir ini yaitu menjelaskan tugas serta fungsi *Customer service Officer* dalam kepuasan pelanggan di PT Sun Star Motor Surabaya, menjelaskan pelayanan prima *Customer service Officer* dalam memberikan kepuasan pelanggan di PT Sun Star Motor Surabaya serta menjelaskan hambatan dan solusi pada perusahaan. Lokasi pengumpulan data untuk penulisan Laporan Akhir ini di PT Sun Star Motor Surabaya, Jalan Ngagel 83-85, Wonokromo Surabaya Jawa Timur 60246. Waktu pengumpulan data dilaksanakan selama empat puluh hari tertanggal 17 Juni-9 Agustus 2019. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, partisipasi langsung, observasi, dokumentasi, dan studi Pustaka.

Hasil wawancara dan observasi langsung pada PT Sun Star Motor Surabaya menunjukkan bahwa *customer service* sangat erat dengan citra baik perusahaan, mempertanyakan kebutuhan konsumen, serta mengarahkan dan menyampaikan informasi yang dibutuhkan konsumen. Tanggung jawab *customer service* dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumen tersebut akan diawasi dan dibimbing oleh *Customer Service Officer* yang tugasnya mirip dengan *public relations* di perusahaan lainnya, yaitu sebagai harmonisasi dan menciptakan citra baik perusahaan, namun pada perusahaan ini lebih fokus pada bidang pelayanan prima perusahaan. Pelayanan prima yang dimaksud berupa rutin melakukan *monitoring* kepada seluruh karyawan terkait pelayanan sarana prasarana, mengatasi keluhan, serta mengadakan beberapa kegiatan. *Customer Service Officer* dalam melakukan pelayanan prima memiliki hambatan internal dan eksternal, setiap hambatan tersebut memiliki solusi yang sehingga dapat teratasi dengan baik.

Kata kunci: Cara mengatasi keluhan, kepuasan pelanggan, pelayanan prima

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merujuk kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University