



Nama : Hotmida Petra Sari
NIM : 44207110042
Judul : EFEKTIVITAS KUALITAS PELAYANAN
PETUGAS *CUSTOMER SERVICE*
"BUTIK *ONLINE* BARANG BARU"
DI TANGERANG
Halaman : i s/d xi, dan 1 s/d 84, Tabel 1 s/d 30, dan 6 lampiran
Bibliografi : 23 buku (tahun 1999 s/d 2008), sumber lainnya:
www.barangbaru.com

ABSTRAKSI

Perkembangan teknologi internet yang pesat, telah membawa pola baru konsumen dalam berbelanja. Konsumen telah mulai meninggalkan cara berbelanja konvensional, dan beralih ke cara belanja *online* dimana tidak terjadi kontak antara produsen dan konsumen secara langsung. Dari fenomena tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui sejauh mana efektivitas kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas *customer service* kepada pelanggan. Peneliti memilih butik *online* Barang Baru sebagai tempat penelitian, karena butik ini sudah cukup lama memulai konsep bisnis *online* melalui website www.barangbaru.com.

Customer atau pelanggan adalah salah satu publik eksternal *Public Relations* (PR) yang sifatnya luas dan heterogen. Dengan mengetahui bagaimana penilaian *customer* mengenai kualitas pelayanan yang diberikan secara *online*, akan sangat membantu tugas PR dalam menentukan strategi dan teknik komunikasi yang tepat dalam salah satu aktivitas PR yang berhubungan dengan *customer*, yaitu "*Customer Relations*".

Metode dan tipe penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei, dengan menggunakan alat pengumpulan data kuesioner. Berdasarkan konsep dasar pengukuran kualitas pelayanan *online*, digunakan teori SERVQUAL *online*, yang menjelaskan bahwa ada 7 (tujuh) dimensi kualitas pelayanan *online* yaitu: efisiensi, reabilitas, *fullfilment*, privasi, daya tanggap, kompensasi, dan kontak. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 16, dan teknik analisis menggunakan skala Likert sebagai acuan.

Hasil keseluruhan penelitian pada 7 (tujuh) dimensi kualitas pelayanan menggunakan teori SERVQUAL *online* kepada 100 (seratus) responden berada skor 9.198. Menunjukkan bahwa responden menyatakan sikap "positif", dan termasuk pada kategori baik, terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas *customer service* butik *online* Barang Baru, yang artinya efektif.