



**UNIVERSITAS MERCU BUANA**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**  
**JURUSAN HUBUNGAN MASYARAKAT**

**ABSTRAK**

**NILA NURLITA ( 44205010037 )**

**Persepsi Pelanggan Terhadap Pelayanan Customer Service PT. Cipta Multi Usaha Perkasa Cabang NSCC Mall Puri Indah Jakarta Barat (Periode Juli – November 2009)**

xii + 93 + 12 Lampiran + 24 Tabel + 22 Bibliografi (1992-2009)

Salah satu faktor untuk mengetahui persepsi dari pelanggan mengenai perusahaan merupakan salah satu hal yang terpenting bagi kelangsungan hidup perusahaan karena akan membawa pengaruh untuk citra (*image*) perusahaan baik bersifat positif maupun sifat negatif. Persepsi itu sendiri dalam kehidupan sehari-hari dapat dikatakan suatu pandangan dan pemikiran yang mana timbul karena pengalaman serta penafsiran dari individu itu sendiri, oleh karena itu persepsi dari setiap orang sangatlah berbeda-beda, meskipun objek yang diinterpretasikan sama dengan individu yang lain. Khususnya bagi para pelanggan, karena pelayanan yang baik merupakan salah satu komponen dari *corporate identity* yang dimiliki oleh kebanyakan perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap pelayanan customer service PT.Cipta Multi Usaha Perkasa cabang NSCC Mall Puri Indah Jakarta Barat (Periode Juli – November 2009).

Tinjauan pustaka yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengertian komunikasi, pengertian public relations, tugas dan fungsi PR, aktivitas PR, pengertian persepsi, pengertian pelanggan, pengertian customer service, peranan customer service, fungsi customer service, pelayanan prima, serta fungsi pelayanan pelayanan prima.

Tipe atau sifat dari penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada para pelanggan PT.Cipta Multi Usaha Perkasa khususnya cabang NSCC Mall Puri Indah Jakarta, dimana memiliki populasi yang berjumlah 1738 orang konsumen yang tercatat didalam data NSCC Mall Puri Indah Jakarta pada bulan Juli – November 2009 dengan sampel yang berjumlah 94 orang.

Hasil penelitian diperoleh mengenai Aktivitas Customer Service Melalui Pelayanan Terhadap Pelanggan di PT.Cipta Multi Usaha Perkasa Cabang NSCC Mall Puri Indah Jakarta sudah sangat baik dalam melaksanakan tugas dan perannya selaku customer service serta dalam menjalin hubungan yang baik dengan para pelanggan PT.CMUP dengan score rata-rata sebesar 87,02 %.