

ABSTRAKSI

Nama : Tita Nurvita

NIM : 04200-119

i – x halaman + 85 halaman + 31 Bibliografi + 6 lampiran

“Tingkat Kepuasan Pelanggan Simpati Terhadap Kualitas Pelayanan GraPARI (Grha Pari Sraya) Telkomsel di Bekasi Barat Tahun 2006”

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Tingkat Kepuasan Pelanggan Simpati Terhadap Kualitas Pelayanan GraPARI (Grha Pari Sraya) Telkomsel di Bekasi Barat Tahun 2006.

Sebagai acuan dalam kerangka pemikiran dijabarkan berbagai pengertian mengenai komunikasi, Public Relations meliputi tujuan, fungsi, peranan, tugas Public Relations, khalayak dan customer relationsnya yang kemudian disimpulkan oleh penulis dalam definisi konsep yaitu : kualitas, pelayanan, kualitas pelayanan, tingkat, kepuasan, tingkat kepuasan pelanggan. Pemikiran tersebut dijabarkan dan dibuat tabel-tabel dari tiap-tiap kategori pertanyaan untuk mengetahui hasil persentase tertinggi.

Dalam penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif yang menggunakan metode survey terhadap 99 responden dengan penarikan sampel menggunakan teknik probability sampling dan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuisioner, hasilnya dijabarkan dalam 10 tabel sesuai dengan masing-masing kategori pertanyaan. Yang membuktikan bahwa sebagian besar responden menjawab “puas” dengan pelayanan yang diberikan oleh GraPARI Telkomsel yang berada di Bekasi Barat.

Disini penulis menyarankan agar kualitas pelayanan GraPARI dipertahankan lebih baik lagi dan untuk ditingkatkan lagi. Dan Telkomsel sebaiknya memperhatikan pada dimensi produk sebagai salah satu penyebab kepuasan pelanggan.