

Nama : Nadhilah Ramadhani
Nim : 4421211007
Judul : Efektivitas Pelayanan *Sales Counter Officer* Dalam
Pembentukan Citra PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir di
Jakarta Barat
Bibliografi : 131 Hal+ 5 Bab + 47 Lampiran+ 37 Buku+ 2 Jurnal

ABSTRAKSI

Pelayanan adalah ujung tombak dari sebuah perusahaan untuk pembentukan citra perusahaan tersebut. PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir memiliki *sales counter officer* sebagai penentu citra yang baik, mengingat banyaknya jumlah kompetitor yang tidak kalah bagus yang mengharuskan PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir terus meningkatkan kualitas pelayanannya.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauhmana efektivitas pelayanan *sales counter officer* dalam pembentukan citra PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir di Kantor Perwakilan Tomang 9 Jakarta Barat dengan landasan teori *Servqual* (*Service Quality*). Dalam teori ini menunjukkan bahwa pelanggan adalah pihak yang aktif dalam proses komunikasi dan berusaha untuk mendapatkan pelayanan yang paling baik dalam transaksinya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian evaluatif. Metode yang digunakan adalah survey yaitu dengan membagikan kuesioner. Populasi yang seluruhnya menjadi sampel pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir yang memiliki membercard JLC periode bulan Juni 2015 sampai dengan September 2015 yaitu sebanyak 90 responden. Teknik pengumpulan data, skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert.

Hasil penelitian ini memperoleh kesimpulan efektivitas pelayanan *Sales Counter Officer* tersebut sangat efektif dengan total skor 11511. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Pelayanan *Sales Counter Officer* sangat efektif dalam pembentukan Citra PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir di Kantor Perwakilan Tomang 9 Jakarta Barat.

Berdasarkan hasil penelitian adapun peneliti memberikan saran yaitu penanggungjawab pelayanan *Sales Counter Officer* harus memperbaiki, dan meningkatkan sistem pelayanannya sehingga pelanggan terus menjadikan PT. TIKI Jalur Nugraha Ekakurir menjadi perusahaan jasa yang memiliki pelayanan yang baik untuk pembentukan citranya.