



**UNIVERSITAS MERCU BUANA  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
BIDANG STUDI PUBLIC RELATIONS**

**ABSTRAKSI**

Pengaruh Customer Service terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kepabeanan pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tanjung Priok

Oleh:

Erie murniasih  
( 44210120018 )

KPU BC Tanjung Priok memiliki unit layanan informasi berupa Bidang Bimbingan Kepatuhan dan Layanan Informasi yang menjalankan sebagai fungsi *Customer Service*. *Customer Service* dilakukan untuk memenuhi dan meningkatkan kepuasan konsumen pada perusahaan. Kepuasan konsumen didasarkan pada kualitas layanan perusahaan dan memenuhi harapan konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menganalisa dan menjelaskan apakah terdapat pengaruh *Customer Service* yang dilakukan oleh pegawai layanan informasi terhadap kepuasan pengguna jasa kepabeanan pada Kantor Pelayanan Utama Bea dan Cukai Tanjung Priok. Metode penelitian ini adalah kuantitatif menggunakan survey.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data deskriptif dan teknik analisis statistik inferensial, metode penelitian melalui survey dimana dalam pengumpulan data menggunakan kuesioner yang ditarik dari sampel 96 responden pada pengguna jasa kepabeanan pada kantor pelayanan bea cukai tanjung priok, dengan menggunakan rumus *slovin*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai *mean* terendah 3.95, dan nilai *mean* tertinggi sebesar 4.71. Secara keseluruhan nilai *mean* menunjukkan nilai positif sampai sangat positif. Nilai ( $R^2$ ) sebesar 0,742 menunjukkan kemampuan variabel bebas yaitu *Customer Service* untuk mempengaruhi Kepuasan konsumen (Y) sebesar 74,2%. Sisanya sebesar 25.8 % dipengaruhi variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Nilai F hitung sebesar 114.960 > 3.94340 (f hitung > f tabel), maka Hipotesis diterima. Atau dengan kata lain *Customer Service* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y). *Customer Service* juga memiliki hubungan positif dengan Kepuasan Konsumen.

Kata kunci: *Customer Service*, Kepuasan Konsumen, Bea Cukai

**ABSTRACT**

**Influence of Customer Service to Customers User Service Satisfaction at Main Service Office of Customs and Tanjung Priok Excise**

Erie murniasih  
( 44210120018 )

KPU BC at Tanjung Priok has an information service unit in the form of Compliance Guidance and Information Services that is run as a function of Customer Service. Customer Service do for to meet and improve customer satisfaction at the company. Consumer satisfaction is based on the quality of the company's services and do customer expectations.

This research for to know about, analyze and explain whether there is influence Customer Service conducted by employees of information services to the user satisfaction of customs services at the Main Service Office of Customs and Excise Tanjung Priok. This research methods is quantitative used survey.

The data analysis technique used in this research is descriptive data analysis techniques and inferential statistical analysis techniques, research methods through a survey where in the data collection using questionnaires drawn from a sample of 96 respondents on customs service users at customs office at Tanjung Priok prison, using the formula slovin.

The results of showed that the lowest mean value 3.95, and the highest mean value of 4.71. Overall the mean values show of positive values until very positive. Value (R<sup>2</sup>) of 0.742 indicates the ability of independent variables of Customer Service to influence consumer satisfaction (Y) of 74.2%. The remaining 25.8% is influenced by other variables not included in this research model. The value of F arithmetic of 114.960 > 3.94340 (f arithmetic > f table), then Hypothesis accepted. Or in other words Customer Service has a significant influence on Consumer Satisfaction (Y). Customer Service also has a positive relationship with Consumer Satisfaction. Keywords: Customer Service, Customer Satisfaction,

Keywords: Customer Service, Customer Satisfaction, Customs