



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Study *Public Relations*
Oksri Vira
44216110003

Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Citra Perusahaan PT Indosat Ooredoo Tbk (Survei Terhadap Pelanggan Indosat di Galeri Indosat KPPTI Jakarta Pusat)
Jumlah halaman : 87 halaman + lampiran + Daftar Riwayat Hidup
Bibliografi : 26 acuan, 2000-2016

ABSTRAK

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang diterima oleh para pelanggan. Apabila kualitas pelayanan yang diberikan memenuhi harapan pelanggan, maka secara tidak langsung perusahaan perusahaan mendapatkan kepercayaan dari pelanggan dan kepercayaan inilah yang dapat membentuk citra perusahaan. Seperti PT Indosat Ooredoo, Tbk kualitas pelayanan yang diberikan di galeri indosat dapat membentuk citra perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menggambarkan, menguraikan serta menjelaskan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan Customer Service terhadap citra perusahaan pada PT Indosat Ooredoo Tbk di Galeri Indosat KPPTI Jakarta Pusat. Peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Gronross (1990) dalam buku Ariani yaitu manajemen operasi jasa dan teori citra menurut Rosadyruslan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian bersifat eksplanatif. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada pelanggan Indosat Ooredoo, Tbk yang mengunjungi galeri Indosat KPPTI Jakarta Pusat dihitung menggunakan SPSS versi 22. Populasi yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah pelanggan Indosat Ooredoo, Tbk yang mengunjungi galeri KPPTI Jakarta Pusat dan mendapatkan pelayanan customer service dengan jumlah populasi sebesar 27.038 pelanggan dan menggunakan teknik non probability sampling; purposive dengan rumus Slovin didapatkan jumlah sample sebanyak 100 responden.

Hasil regresi linier sederhana menunjukkan adanya hubungan yang positif antara kualitas pelayanan customer service dan citra perusahaan. Perhitungan koefisien determinasi yaitu sebesar 0,368 atau 36,8%. Dapat disimpulkan bahwa besarnya pengaruh variabel kualitas pelayanan customer service terhadap citra perusahaan adalah sebesar 36,8% dan sisanya sebesar 63,2% terdapat faktor lain. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa citra yang terbentuk dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan customer service kepada pelanggan.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Citra perusahaan



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Study *Public Relations*
Oksri Vira
44216110003

Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Citra Perusahaan PT Indosat Ooredoo Tbk (Survei Terhadap Pelanggan Indosat di Galeri Indosat KPPTI Jakarta Pusat)
Number of Pages : 87 pages + Attachments + Curriculum Vitae
Bibliography : 26 references, years : 2000-2016

ABSTRACT

Quality of service affects the level of satisfaction received by customers. If the quality of service provided meets the expectations of customers, then indirectly corporate companies get trust from customers and this belief that can shape the image of the company. Like PT Indosat Ooredoo, Tbk the quality of services provided in the gallery of Indosat can form the image of the company. This study aims to know, describe, describe and explain how much influence the quality of service Customer Service to corporate image at PT Indosat Ooredoo Tbk in Galeri Indosat KPPTI, Central Jakarta. Researchers use the theory of service quality according to Gronross (1990) in the book Ariani the service operation management and image theory according to Rosadyruslan This research uses quantitative method with explanative type of research. The research method used is a survey using questionnaires distributed to Indosat Ooredoo, Tbk customers who visit Indosat KPPTI Gallery Central Jakarta is calculated using SPSS version 22. The population that became the object of this research is Indosat Ooredoo customer, Tbk who visited KPPTI Central Jakarta gallery and got customer service service with 27,038 subscribers and using non probability sampling technique, purposive with Slovin formula got 100 samples. Simple linear regression results indicate a positive relationship between customer service service quality and corporate image. Calculation coefficient of determination that is equal to 0,368 or 36,8%. It can be concluded that the influence of customer service quality variable to the company image is 36.8% and the rest is 63.2% there are other factors. Thus it can be concluded that the image formed can be influenced by the quality of service customer service to customers.

Keywords: Quality of service, Corporate image