



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

Nama : Yuanita Putri Angkasa

Judul : Peran Customer Service PT. Tamasya Indah tour and travel
Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan

Bibliografi : 78 halaman + 10 lampiran, 28 referensi.

ABSTRAK

PT. Tamasya Indah adalah perusahaan yang bergerak dibidang jasa pariwisata khususnya haji & umrah. Yang mencoba membantu melancarkan pelaksanaan ibadah haji dan umrah di Indonesia yang selama ini masih kurang dalam segi pelayanan. Dimana pelayanan tersebut juga harus sesuai standar pelayanan haji dan umrah yang telah diatur oleh undang-undang tentang ibadah haji dan umrah.

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran *customer service* PT. Tamasya Indah dalam mempertahankan loyalitas pelanggan. Nara sumber berjumlah 5 orang yaitu manajer, *customer service* dan pelanggan.

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan kualitatif. Dimana teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah melalui wawancara mendalam.

Hasil penelitian ini adalah gambaran fungsi dan tugas *customer service*, gambaran peran *customer service*. Kesimpulan *customer service* sudah menjalankan fungsi dan tugasnya dengan baik dan *customer service* telah menjalankan perannya dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Disarankan agar *customer service* harus kompeten dalam melayani pelanggan agar pelanggan tersebut merasakan bahwa pelayanan yang diberikan *customer service* PT. Tamasya Indah adalah pelayanan yang berkompeten juga.

Kata Kunci : peran, *customer service*, *tour and travel*, loyalitas pelanggan