

## ABSTRAK

Penelitian dengan judul Analisis kemampuan dan motivasi Customer service representative(CSR) untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan pada Contact center operation, PT Indosat Tbk,.

Penelitian ini mempunyai maksud dan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis gambaran kemampuan, motivasi CSR dan kualitas pelayanan pelanggan, Gambaran kemampuan CSR terhadap mutu kualitas pelayanan pelanggan, Hubungan motivasi kerja CSR dengan kualitas pelayanan pelanggan, Pengaruh kemampuan dan motivasi kerja CSR secara simultan terhadap kualitas pelayanan pelanggan. Kegunaan penelitian ini sangat bermanfaat dan berguna, baik secara teoritis: Sebagai sumbangan penting dan memperluas wawasan bagi kajian ilmu manajemen dalam mengelola sumber daya manusia sehingga dapat dijadikan rujukan untuk pengembangan penelitian sumber daya manusia yang akan datang, Memberikan sumbangan penting dan memperluas kajian ilmu manajemen yang menyangkut pelayanan pelanggan, Menambah konsep baru yang dapat dijadikan sebagai bahan rujukan penelitian lebih lanjut bagi pengembangan ilmu manajemen. dan kegunaan Praktis : Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran bagi manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan melalui peningkatan kemampuan CSR dan motivasi CSR. Dengan demikian maka manajemen dapat merencanakan dan menentukan prioritas kerja diberbagai sektor, Hasil penelitian ini dapat meningkatkan pelayanan prima pada divisi Contact centre operation dan perubahan sikap kerja CSR yang lebih cepat tanggap dan lebih optimal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tolok ukur kinerja CSR secara individual dan kinerja outsourcing secara umum pada Divisi Contact centre operation dalam menyelenggarakan pelayanan kepada pelanggan,

bagi pelanggan yang memerlukan informasi maupun yang mengadakan permasalahannya.

Penelitian dilaksanakan pada unit contact centre operation PT Indosat Tbk, dengan metode penelitian yang digunakan adalah metode survei yang bersifat deskriptif analitis, dengan sample 70 responden Customer service representative.

Dari hasil penelitian ditemukan besarnya pengaruh secara simultan antara variabel kemampuan ( $X_1$ ) dan Motivasi kerja( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan pelanggan (Y) tergolong kuat sedangkan kontribusi secara bersama-sama (Simultan) variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap Y sebesar  $r_{x_1x_2y} = 0.81$  tergolong tinggi (kuat). Sedangkan kontribusi secara simultan Variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap Y atau koefisien determinan =  $r^2 \times 100\%$  atau  $0.81^2 \times 100\% = 65.61\%$  Sedangkan sisanya 34.39% ditentukan oleh variabel lain. Kemudian mengenai naik turunnya atau besar kecilnya kualitas pelayanan pelanggan dapat diprediksi melalui persamaan regresi  $\hat{Y} = 8.578 + 0.714X_1 + 0.125X_2$  sehingga dari hasil penelitian ini dapat ditarik beberapa sub kesimpulan sebagai berikut : Besarnya pengaruh variabel kemampuan CSR terhadap kualitas pelayanan pelanggan adalah 0.80 sedangkan kontribusi variabel  $X_1$  terhadap Y sebesar 64%, Besarnya pengaruh Variabel Motivasi kerja CSR terhadap kualitas pelayanan pelanggan adalah 0.61 adapun kontribusi variabel  $X_2$  terhadap Y sebesar 37.21%, Besarnya hubungan kemampuan dan CSR dengan Motivasi kerja adalah 0.67 kemudian kontribusi variabel  $X_1$  dengan  $X_2$  sebesar 44.89%.