



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA

Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Advertising & Marcomm
Rini Meryani Sigalingging
44313110100

Penerapan Service Quality Dalam Pelayanan Project Fungsional Sales Service Menjadi Call Center Untuk Meretensi Pelanggan Pt. Anugerah Pharmindo Lestari Tahun 2014

Jumlah Halaman : 5 Bab + 84 Halaman + 1 Lampiran + 4 Tabel + 3 Gambaran Bibliografi : 23 Buku, 3 Jurnal, 2 referensi internet.

ABSTRAKSI

Pelanggan merupakan aspek penting bagi perusahaan. Mempertahankan pelanggan yang dimiliki menjadi sangat penting. Sebagai sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa PT. Anugerah Pharmindo Lestari menjadi nafas kehidupan bagi perusahaan. salah satu caranya yaitu mempertahankan pelanggan dan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dimensi service quality yang dikonsepsikan oleh Valerie A. Zethamel, Parasuraman, dan Leonard Barry dengan 5 dimensi service quality yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible dalam pelayanan untuk meretensi pelanggan PT. Anugerah Pharmindo Lestari.

Metode penelitian yang dilakukan adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif jenis penelitian deskriptif. Dimana teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah melalui wawancara mendalam dan pengamatan secara langsung. Penelitian ini mendeskripsikan seluruh hasil penelitian peneliti yang didapatkan dilapangan sebagaimana adanya.

Kesimpulan yang didapat diakhir hasil penelitian ini adalah pengelompokan pelanggan dalam pelayanan seperti pelanggan aktif dan pelanggan tidak aktif dalam meretensi pelanggan PT. Anugerah Pharmindo Lestari dan penerapan service quality baik Call Center maupun Sales Service yang harus dijaga dan dipertahankan pelayanannya untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.